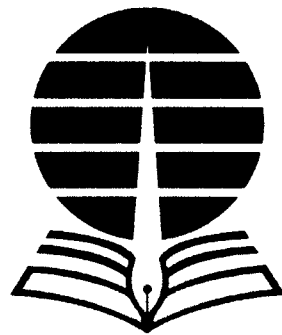


TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN
KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MAMASA
PROVINSI SULAWESI BARAT**



UNIVERSITAS TERBUKA

**TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat
Administrasi Publik**

Disusun Oleh :

DEVIYANTI ARRUAN MINANGA ROBERTH

NIM. 500655008

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2017

ABSTRACT

Performance Employee In Service Population Department of Population and Civil Registration in Mamasa district of West Sulawesi Province

Deviyanti Arruan Minanga Roberth
(deviyanti_arruan@yahoo.co.id)

Graduate Studies Program
Indonesia Open University

This study was conducted to determine the Performance employee in service population, and then to determine the performance of employees and to determine what factors are driving and inhibiting the performance of staff at the Department of Civil Registration Mamasa district of West Sulawesi Province

This study is a qualitative research, therefore the research instrument is the interview guide which is expected to complete the data needed to measure the implementation of the behavior and performance of employees.

Subjects were employees of the Department of Population and Civil Registration in Mamasa district of West Sulawesi province. The data source consists of primary data and secondary data. Primary data were obtained by interviewing the resource using an interview guide, while the secondary data obtained from the literature and documents relating to the application behavior and performance as well as factors that hinder and encourage the performance of staff at the Department of Civil Registration in Mamasa West Sulawesi , Data were analyzed using qualitative data analysis.

The result showed that the behavior of the service bureaucracy that shape the behavior of employees, namely: (a) positive reinforcement (b) negative reinforcement, and (c) the penalties that are in either category. Then the performance of employees through indicators of quality, quantity, reliability, collaboration, and presence are in either category. And the factors that drive such kind and sex that is dominated by women are able to improve the performance of staff at the Department of Civil Registration Mamasa West Sulawesi Province, but instead factors external such as a superior and subordinate, and subordinate to the coworkers in the low category (less good) ,

Keywords: Performance employee

**Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Kependudukan Pada Dinas
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamasa
Provinsi Sulawesi Barat**

Deviyanti Arruan Minanga Roberth
(deviyanti_arruan@yahoo.co.id)
Program Pascasarjana Universitas Terbuka

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kinerja pegawai dalam pelayanan kependudukan, dan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mendorong dan menghambat kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif, oleh karena itu yang menjadi instrument penelitian adalah panduan wawancara yang diharapkan dapat melengkapi data yang dibutuhkan untuk mengukur penerapan perilaku dan kinerja pegawai.

Subyek penelitian adalah pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat. Sumber data terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dengan melakukan wawancara kepada nara sumber dengan menggunakan panduan wawancara, sedangkan data sekunder diperoleh dari literature dan dokumen yang berhubungan dengan penerapan perilaku dan kinerja serta faktor-faktor yang menghambat dan mendorong kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat. Data dianalisis dengan menggunakan analisis data kualitatif.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa perilaku birokrasi layanan pegawai yang membentuk perilaku yaitu: (a) penguatan positif (b) penguatan negatif, dan (c) hukuman berada pada kategori baik. Kemudian kinerja pegawai melalui indikator kualitas, kuantitas, keandalan, kerjasama, dan kehadiran berada pada kategori baik. Serta faktor-faktor yang mendorong seperti jenis dan kelamin yang didominasi oleh perempuan mampu meningkatkan kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat, namun sebaliknya faktor eksternal seperti hubungan atasan dan bawahan dan bawahan dengan rekan kerja pada kategori rendah (kurang baik).

Kata Kunci : Kinerja Pegawai

**PERSETUJUAN TAPM
PASCA UJIAN SIDANG**

Judul TAPM : KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN
KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MAMASA PROVINSI
SULAWESI BARAT

Penyusun TAPM : DEVIYANTI ARRUAN MINANGA ROBERTH

NIM : 500655008

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Hari/Tanggal : Minggu, 17 September 2017

Menyetujui,

Pembimbing II,




TITI CHANDRAWATI, M.Ed, Ph.D
NIP. 19610726 198903 2 001

Pembimbing I,



Dr. MADRIS, SE, DPS, M.A
NIP. 19601231 198811 1 002

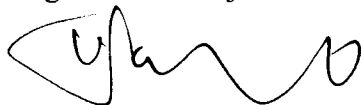
Penguji Ahli,



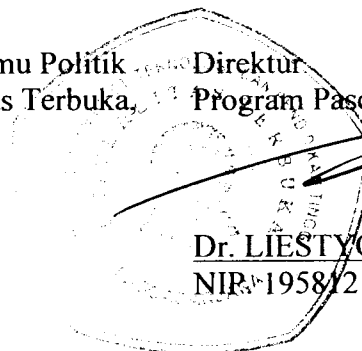
Prof. MUCHLIS HAMDI, M.P.A., Ph.D

Mengetahui,

Ketua Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Direktur
Program Pascasarjana Universitas Terbuka, Program Pascasarjana,



Dr. DARMANTO, M.Ed
NIP. 19591027 198603 1 003



Dr. LIESTYODONO B. IRIANTO, M.Si
NIP. 19581215 198601 1 009

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

PENGESAHAN HASIL UJIAN SIDANG

Nama : DEVIYANTI ARRUAN MINANGA ROBERTH
NIM : 500655008
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Judul TAPM : KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN
KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MAMASA PROVINSI
SULAWESI BARAT

TAPM telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program
Magister (TAPM) Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka
pada :

Hari/Tanggal : Minggu, 20 Agustus 2017
Waktu : 09.30 – 11.00

dan telah dinyatakan LULUS.

PANITIA PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji

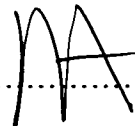
Nama : Dr. Ali Muktiyanto, S.E., M.Si

Tanda Tangan



Penguji Ahli

Nama : Prof. Muchlis Hamdi, M.P.A., Ph.D



Pembimbing I

Nama : Dr. Madris, SE, DPS, M.A



Pembimbing II

Nama : Titi Chandrawati, M.Ed, Ph.D



**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PERNYATAAN

**TAPM yang berjudul “KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN
KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL DI KABUPATEN MAMASA PROVINSI
SULAWESI BARAT”**

adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun
dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan
adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia
menerima sanksi akademik.

Majene, 23 Juli 2017
Yang Menyatakan



(DEVIYANTI ARRUAN MINANGA ROBERTH)
NIM : 500655008

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya sehingga penyusunan tesis yang berjudul **“Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat”** dapat diselesaikan dengan baik. Penulisan tesis ini adalah merupakan salah satu syarat untuk mencapai gelar sederajat dengan S2 pada Program Administrasi Publik pada Pasca Sarjana Universitas Terbuka.

Pada kesempatan ini ijin penulis menyampaikan ucapan terimakasih secara khusus kepada Bupati Mamasa yang telah memberikan kesempatan kepada penulis sehingga dapat mengikuti pendidikan Pasca Sarjana pada Program Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik Universitas Terbuka Majene.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan ini tidak terlepas dari bantuan, dorongan semangat, saran dan pendapat dari berbagai pihak, oleh karena itu perkenankanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada :

1. Prof. Ir. Tian Belawati, M.Ed., Ph.D. selaku Rektor Universitas Terbuka, Dr. Yuni Tri Hewindati selaku Pembantu Rektor I, Dra. Dewi A. Padmo Putri, M.A., Ph.D. selaku Pembantu Rektor II, Dr. Aminudin Zuhairi, M.Ed. selaku Pembantu Rektor III, dan Dr. Mohamad Yunus, S.S., M.A. selaku Pembantu Rektor IV atas kesempatan yang diberikan untuk menuntut ilmu di Universitas Terbuka.
2. Suciati, M.Sc., Ph.D. selaku Direktur Pasca Sarjana dan Bapak Drs. Arifin Tahir, S.Pd., M.Pd. selaku Kepala UPBJJ UT Majene yang telah memfasilitasi dan memberikan bantuan dalam penyelesaian studi.

3. DR. Madris, SE,DSA.,M.A selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktunya dalam membimbing dan mengarahkan penulis untuk penyelesaian tesis ini;
4. Titi Chandrawati, M.Ed,Ph.D selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktunya dalam membimbing dan mengarahkan penulis untuk penyelesaian tesis ini;
5. Bapak/Ibu pengelola, seluruh dosen dan segenap pengelola Perguruan Tinggi Universitas Terbuka baik Pusat maupun Daerah (UPBJJ Majene), yang telah memberikan berbagai materi kuliah dan pelayanan administrasi kepada penulis selama mengikuti pendidikan;
6. Kedua orangtuaku, dan saudara-saudaraku yang telah memberikan dorongan moral kepada penulis untuk dapat menyelesaikan studi;
7. Suami dan anak-anakku tercinta yang selalu mendampingi dan memberi motivasi selama mengikuti pendidikan;
8. Rekan-rekan mahasiswa/mahasiswi yang telah banyak memberikan motivasi dan saran-saran kepada penulis selama menempuh studi;
9. Bapak Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat beserta staf yang telah banyak membantu penulis dalam memperoleh data penelitian.

Akhirnya penulis juga menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran dari berbagai pihak akan diterima dengan senang hati demi sempurnanya tesis ini.

Majene, 23 Juli 2017

Penulis

DEVIYANTI ARRUAN MINANGA ROBERTH

Riwayat Hidup

Nama : Deviyanti Arruan Minanga Roberth
NIM : 50065008
Tempat/Tanggal Lahir : Maliana (Dili), 03 Januari 1987
Registrasi Pertama : 2015.2
Riwayat Pendidikan : 1. SDN 14 Aimutin, Kecamatan Dili Barat
Lulus Tahun 1998

2. SLTP Negeri 1 Polewali, Kabupaten Polmas
Lulus tahun 2001

3. SMA Negeri 1 Polewali, Kabupaten Polmas
Lulus Tahun 2004

4. STIKS Tamalanrea Makassar,
Lulus Tahun 2008

Riwayat Pekerjaan : 1. Staf pada Dinas Sosial Kabupaten Mamasa
Tahun 2011-2013

2. Staf pada Dinas Pengelola Keuangan Kabupaten
Mamasa, Tahun 2013-2015

3. Staf pada Dinas Kependudukan dan catatan Sipil
Kabupaten Mamasa, Tahun 2015-2016

4. Kasubag Program dan Perencanaan pada Dinas
Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten
Mamasa, Tahun 2017

Alamat : Kampung Baru, Desa Buntu Buda, Kecamatan
Mamasa, Provinsi Sulawesi Barat

Telepon / Hp : 085255392123

Email : deviroberth525@gmail.com

Majene, 23 Juli 2017

Deviyanti Arruan Minanga Roberth
NIM. 50065008

DAFTAR ISI

Abstrak	i
Abstract	ii
Pernyataan	iii
Lembar Persetujuan.....	iv
Pengesahan	v
Kata pengantar	vi
Riwayat Hidup.....	vii
Daftar Isi.....	ix
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kegunaan Penelitian.....	6
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	 7
A. Kajian Teori.....	7
B. Penelitian Terdahulu.....	30
C. Kerangka Berpikir	31
D. Operasionalisasi Konsep	33
 BAB III METODE PENELITIAN	 34
A. Desain Penelitian.....	34
B. Sumber Informasi dan Pemilihan Informan	34
C. Instrumen Penelitian.....	35
D. Proses Pengumpulan Data	36
E. Metode Analisis Data	37
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	 38
A. Deskripsi Objek Penelitian.....	38
B. Hasil	40
C. Pembahasan.....	50
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	 59
A. Kesimpulan.....	59
B. Saran	60
 DAFTAR PUSTAKA	 62
 LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
	Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran
		32

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi, sebagai salah satu instansi pemerintah yang melayani masyarakat, instansi pemerintah juga diuntut mampu dalam menyesuaikan diri dengan lingkungan dan perkembangan yang terjadi serta dapat melakukan perubahan-perubahan. Tercapainya tujuan organisasi pada umumnya mengharapkan para pegawainya mampu melaksanakan tugasnya dengan efektif, efisien, produktif dan profesional. Hal ini bertujuan agar organisasi memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dan sekaligus memiliki daya saing yang tinggi, sehingga akan menghasilkan kualitas pelayanan masyarakat yang tentunya sesuai dengan harapan masyarakat.

Sumber daya organisasi dapat dibedakan kedalam dua kelompok yaitu : sumber daya manusia dan sumber daya non manusia. Sumber daya manusia meliputi orang yang berstatus anggota yang masing-masing memiliki peran dan fungsi. Sedangkan sumber non manusia terdiri atas : sumber daya modal, mesin, alam, teknologi, namun sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor dominan, karena satu-satunya yang memiliki akal, perasaan, keinginan, karsa, ketrampilan, pengetahuan, prestasi dan motivasi.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Mamasa sebagai unit kerja perencanaan yang menjalankan tugas, fungsi, kewenangan serta tanggung jawab koordinasi di bidang perencanaan pembangunan daerah diperlukan kehadirannya untuk menunjang keberhasilan pembangunan daerah. Dengan deskripsi tugas yang demikian penting, maka diperlukan Dinas

Pendudukan dan Pencatatan sipil dengan dukungan aparatur yang memadai baik dari segi kualitas maupun kuantitas untuk mendukung pencapaian sasaran dan prioritas pembangunan daerah .

Pelayanan yang baik menjadi tolak ukur bagi keberhasilan suatu bangsa, dalam proses pelayanan publik hal ini merupakan pengguna jasa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah melalui instansi pemerintah dan didalamnya diisi oleh pegawai khususnya pegawai negeri sipil. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan menjadi suatu kewajiban bagi Negara yang harus dilakukan mengingat dalam pembukaan UUD 1945 dalam mencapai tujuan nasional. Tujuan tersebut dapat diwujudkan apabila pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) merupakan salah satu element penting yang menjadi ujung tombak dari pemerintah, idealnya dalam melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat harus sesuai dengan kaidah *good and clean governance* dimana semua element termasuk pegawai wajib menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik dan bersih sehingga pelayanan yang didapatkan oleh masyarakat dapat sesuai dengan kualitas pelayanan yang diharapkan.

Dalam organisasi pemerintah, pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang tidak mungkin dapat dihindari karena sudah merupakan kewajiban menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, karena telah menjadi sebuah kewajiban maka sepatutnya pemerintah mencari solusi terbaik terhadap masalah-masalah yang sering dihadapi, termasuk kendala interen yaitu yang bersumber dari dalam instansi itu sendiri maupun kendala eksternal yakni yang datang dari masyarakat. Pegawai harus

senantiasa memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat. Semakin besar manfaat yang dirasakan publik, semakin bagus pula kualitas layanan yang dilaksanakan oleh aparat, sebaliknya tingkat kepuasan yang rendah mengindikasikan buruknya sistem pelayanan aparat publik.

Fandy Djiptono (2000:51) mengungkapkan dalam proses pelayanan publik ada ciri-ciri dalam mengukur kualitas pelayanan publik antara lain : (1) ketepatan waktu pelayanan, meliputi waktu tunggu dan proses, (2) akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan, (3) kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, (4) kemudahan mendapatkan pelayanan, (5) kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, (6) atribut pendukung pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu, kebersihan.

Sistem penilaian kinerja dengan menggunakan LAKIP (Laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah) belum mampu mengukur kinerja pegawai secara tepat. Beberapa permasalahan dalam penyusunan LAKIP, yaitu : 1) Kualitas perencanaan kinerja yang belum menggambarkan program dan kinerja yang logis, 2) belum optimalnya evaluasi kinerja internal yang dilakukan serta dibahas dalam LAKIP, 3) pelaksanaan manajemen kinerja yang masih berorientasi pada *output* daripada *outcome*, 4) penetapan kinerja baik kinerja utama maupun kinerja sasaran atau kinerja program yang belum berorientasi hasil *outcome*.

Rendahnya kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Mamasa juga dapat dilihat dari kualitas pelayanan kependudukan dan Pencatatan sipil , masih terdapat banyak keluhan dari masyarakat mengenai kualitas layanan dalam pembuatan KK (Kartu Keluarga), KTP (Kartu Tanda

Penduduk), Akta Kelahiran, Akta Kematian dan surat kependudukan lainnya masih sulit dan memerlukan waktu lama sehingga masyarakat mengalami kesulitan karena harus pulang pergi untuk melengkapi kekurangan dokumen. Sama halnya seperti yang disampaikan oleh Ibu yang mengeluhkan kondisi ruang tunggu yang kurang memuaskan. Buruknya pelayanan Disdukcapil diindikasikan karena rendahnya presensi kerja, tingginya tingkat kemangkiran pegawai, pekerjaan yang banyak ditumpuk, adanya tumpang tindih dalam tanggung jawab serta lebih mementingkan kepentingan sendiri.

Selain itu sarana dan prasarana juga membantu untuk meningkatkan kinerja para pegawai seperti ruang kerja. Dari observasi yang dilakukan, ruang kerja pegawai dispendukcapil terutama bidang pencatatan sipil belum optimal karena jarak antara meja pegawai terlalu dekat dan menghambat pergerakan aktivitas antar pegawai serta ruang tunggu dan ruang administrasi pendaftaran yang sempit dan masyarakat yang ramai setiap harinya terutama pada jam 08.00-11.30 yang mempengaruhi kenyamanan dalam bekerja. Peralatan yang digunakan untuk mendukung proses hasil kerja belum memadai. Seperti seperangkat komputer dan alat pencetak dokumen.

Kepemimpinan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai, bahkan dapat dikatakan sangat menentukan dalam usaha pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya. Hal ini menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan mempunyai peranan yang sangat penting dalam meningkatkan kinerja pegawai. Jika seorang pemimpin mampu menerapkan gaya kepemimpinan yang tepat dan sesuai dengan situasi dan kondisi yang ada, maka pegawai pun akan dapat bekerja dengan nyaman.

Selain itu, rendahnya kinerja pegawai disebabkan oleh motivasi pegawai dalam bekerja. Motivasi memegang peranan penting didalam pencapaian kinerja pegawai. Dalam mencapai kinerja pegawai yang optimal, pemimpin harus memberikan kesempatan kepada bawahannya untuk mengembangkan dan meningkatkan kemampuan serta ketrampilannya. Dengan diberi kesempatan tersebut, maka kelancaran pelaksanaan tugas dan tujuan organisasi akan tercapai sebagaimana yang diharapkan.

Kinerja pegawai dispendukcapil merupakan upaya pelaksanaan kegiatan yang berhubungan dengan pemberian pelayanan yang berlangsung dalam proses penyelenggaraan kegiatan pemerintahan antara dinas kependudukan pencatatan sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Mamasa merupakan salah satu instansi pemerintah yang mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam rangka mencapai tujuan nasional. Untuk menjalankan tugas dan tanggung jawab diperlukan adanya suatu peraturan dan kebijaksanaan yang digunakan untuk mengatur proses kegiatan dalam instansi tersebut.

Dengan demikian bertolak dari latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk mengetahui lebih jauh mengenai **“Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

“Bagaimana kinerja pegawai dalam pelayanan kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat?”

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan penulis, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :Untuk mengetahui kinerja pegawai dalam pelayanan kependudukan pada Dinas kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi pemerintahan terutama dalam menguji teori, pengimplikasian teori, dan menelaah teori tentang kinerja pegawai dalam pelayanan kependudukan.
2. Secara praktis, hasil penelitian ini juga diharapkan berguna sebagai sumbangsih pemikiran dan bahan informasi bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mamasa dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka merupakan panduan penulisan dalam aspek konseptual – teoritis. Pada bagian ini akan dipaparkan berbagai konsep teori yang dijadikan sebagai alat analisis terhadap masalah yang diangkat dalam skripsi ini.

A. KAJIAN TEORI

1. Konsep Kinerja

a. Pengertian Kinerja

Menurut Moeheriono (2012:95) mengemukakan bahwa “kinerja atau *perfoemance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksana suatu program krgiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi”. Sedangkan menurut Suyadi Prawirosentoso (1992:95) mendefinisikan bahwa “*performance* atau kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang atau tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika”.

Lalu menurut Mangkunegara (2006:67) kinerja adalah hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melakukan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Berdasarkan pengertian-pengertian kinerja dari beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja baik secara kualitas maupun kuntitas yang yang telah dicapai oleh pegawai dalam menjalankan tugas-tugasnya

sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan atau kebijakan pegawai yang diperoleh pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui sebuah perencanaan dengan hukuman yang berlaku.

Hal ini seiring dengan yang dikemukakan oleh Sarita dalam Prawirosentono (1992:2) menyatakan bahwa “kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara ilegal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika”.

Murti dalam Mathis dan Jackson (2002) menyatakan bahwa kinerja pegawai adalah seberapa banyak para pegawai memberi kontribusi kepada perusahaan meliputi kuantitas *output*, kualitas *output*, jangka waktu, kehadiran di tempat kerja dan sikap kooperatif. Kinerja pegawai menunjuk pada kemampuan pegawai dalam melaksanakan keseluruhan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Samsudin (2005:159) menyebutkan bahwa “kinerja adalah tingkat pelaksanaan tugas yang dapat dicapai seseorang, unit atau divisi dengan menggunakan kemampuan yang ada dan batasan-batasan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan organisasi/perusahaan”.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti menarik kesimpulan bahwa pengertian kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi atau institusi dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing dalam rangka untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Untuk meningkatkan kinerja, salah satu cara yang dapat digunakan adalah dengan memberikan wewenang kepada karyawan yaitu dengan membentuk tim kerja. Gregory Moorhead dan Ricky W.G (2013:132) menyatakan “satu metode yang digunakan oleh beberapa perusahaan untuk memberikan wewenang kepada para pegawai mereka adalah membentuk tim kerja”. Lingkaran kualitas adalah sekelompok karyawan yang sukarela bertemu secara tetap untuk mengidentifikasi dan mengajukan solusi untuk masalah-masalah yang berhubungan dengan kualitas.

Untuk mencapai kinerja tingkat tinggi seorang karyawan harus mau melakukan pekerjaan dengan baik (motivasi), harus mampu melakukan pekerjaan secara efektif (kemampuan) dan harus mempunyai materi, sumber daya, perlengkapan dan informasi untuk melakukan pekerjaan tersebut (lingkungan). Definisi dalam satu area ini akan menurunkan kinerja. Oleh karena itu seorang manajer harus berjuang untuk memastikan bahwa ketiga kondisi tersebut terpenuhi (Moorhead dan Griffin, 2013:87).

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kinerja pegawai perlu adanya motivasi yang diberikan oleh atasan atau pimpinan, tetapi kinerja itu tidak terpaku pada motivasi saja. Jika motivasi yang diberikan oleh atasan sangat baik namun kemampuan para pegawai tidak sesuai dengan bidangnya masing-masing maka kinerja yang diinginkan tidak akan tercapai. Selain itu jika kemampuan pegawai sudah sesuai dengan bidang masing-masing dan motivasi sudah diberikan oleh atasan namun lingkungan kerja tidak mendukung untuk melakukan hal tersebut, maka untuk memperoleh kinerja yang baik tidak dapat terpenuhi. Dengan demikian motivasi dari atasan, kemampuan

para pegawai, dan lingkungan kerja adalah salah satu faktor penentu untuk mencapai kinerja yang baik dan dapat memberikan kontribusi positif pada organisasi.

Dalam suatu organisasi para pegawai dituntut untuk melakukan interaksi dengan pegawai lainnya, baik dari satu bidang maupun dengan bidang lainnya. Karena pada prinsipnya organisasi merupakan suatu sistem yang terdiri dari beberapa unit. Bentuk nyata dari interaksi yang dilakukan adalah kerjasama baik kerjasama yang dilakukan terhadap atasan atau pimpinan maupun kerjasama sesama pegawai. Dan juga kerja sama ini harus didukung oleh komunikasi yang baik, baik komunikasi yang dilakukan secara vertikal maupun secara horizontal.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa untuk mencapai kinerja pegawai yang tinggi, perlu adanya dorongan dari atasan, kemampuan yang dimiliki, dan lingkungan yang mendukung. Selain itu pencapaian kinerja itu juga harus didukung oleh tugas, pokok, fungsi yang telah ditetapkan dan juga berpedoman kepada aturan-aturan pemerintah. Seperti halnya untuk mencapai kinerja pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil yang baik harus berpedoman kepada tugas, pokok, fungsi Dispendukcapil itu sendiri dan juga berpedoman kepada undang-undang dan aturan daerah yang berlaku.

b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Organisasi dibentuk untuk mencapai tujuan tertentu. Tujuan organisasi dapat berupa perbaikan pelayanan pelanggan, pemenuhan permintaan pasar, peningkatan kualitas produk atau jasa, meningkatnya kinerja organisasi. Pencapaian tujuan organisasi menunjukkan hasil kerja atau prestasi kerja organisasi dan juga menunjukkan sebagai kinerja. Hasil kerja organisasi diperoleh

dari serangkaian aktivitas yang dijalankan organisasi. Aktivitas organisasi dapat berupa pengelolaan sumber daya organisasi, termasuk sumber daya manusianya, maupun proses pelaksanaan kerja yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi.

Sinambela (2012:11) mengemukakan bahwa kinerja dipengaruhi oleh enam faktor, yaitu : (1) Harapan mengenai imbalan, (2) dorongan, (3) kemampuan, (4) kebutuhan dan sifat, (5) imbalan internal dan eksternal dan (6) persepsi tentang tingkat imbalan dan kepuasan kerja.

Menurut Suyadi Prawirosentoso (1999:27) faktor yang mempengaruhi organisasi dan kinerjanya sebagai berikut:

1)Efektivitas dan Efisiensi

Efektivitas dari usaha kerja sama (antarindividual) berhubungan dengan pelaksanaan yang dapat mencapai sistem itu sendiri. Sedangkan efisiensi dari suatu kerja sama dalam suatu sistem (antarindividual) adalah hasil gabungan efisiensi dari upaya yang dipilih masing-masing individu.

2)Otoritas dan Tanggung jawab

Kejelasan wewenang dan tanggung jawab setiap peserta dalam suatu organisasi akan mendukung kinerja (performance) organisasi tersebut. Walaupun kejelasan wewenang dengan tanggung jawab setiap peserta harus disertai dengan kapasitas masing-masing peserta organisasi bersangkutan.

3)Disiplin

Disiplin berkaitan erat dengan sanksi yang perlu dijatuhkan kepada sanksi yang melanggar. Dalam hal ini seorang karyawan melanggar peraturan yang

berlaku dalam organisasi perusahaan, maka karyawan bersangkutan harus sanggup menerima hukuman yang telah disepakati.

4) Inisiatif

Inisiatif seseorang (atasan atau karyawan bawahan) berkaitan dengan daya pikir, kreativitas dalam bentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berkaitan dengan tujuan organisasi. Setiap inisiatif sebaiknya mendapat perhatian atau tanggapan positif dari atasan, kalau memang dia atasan yang baik.

Sedangkan menurut Moehariono (2012:139) menyatakan “Faktor penilaian adalah aspek-aspek yang diukur dalam proses penilaian kerja individu. Faktor penilaian tersebut terdiri dari empat aspek yakni sebagai berikut: (1) Hasil kerja, yaitu keberhasilan karyawan dalam pelaksanaan kerja (*output*) biasanya terukur, berapa besar yang telah dihasilkan, berapa jumlahnya, dan berapa besar kenaikannya, (2) Perilaku yaitu aspek tindak tanduk karyawan dalam melaksanakan pekerjaan, pelayanannya bagaimana, kesopanannya, sikapnya, dan perilaku baik terhadap sesama karyawan maupun kepada pelanggan, (3) Atribut dan kompensasi, yaitu kemahiran dan penguasaan karyawan sesuai tuntutan jabatan, pengetahuan, keterampilan, dan keahlian, (4) Komparatif, yaitu membandingkan hasil kinerja karyawan dengan karyawan lainnya yang selevel dengan yang bersangkutan

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa semua faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja mempunyai tujuan untuk membantu para pegawai memperoleh hasil kerja yang optimal baik bagi perseorangan maupun kelompok dalam suatu organisasi.

c. Dasar-dasar Pengukuran kinerja

- d.** Siagian (1997) memandang bahwa karakteristik khas yang dibawa manusia dalam organisasi inilah yang akan membentuk perilaku administrasinya. Perilaku individu yang tercermin dalam tabiat dan sifat merupakan pencerminan dari kepribadian individu. Dalam hal ini, setidaknya terdapat 4 (empat) faktor pembentuk perilaku seseorang, yaitu: (a) faktor genetik, (b) faktor pendidikan, (c) faktor lingkungan, dan (d) faktor pengalaman. Dengan hanya mempertimbangkan faktor dalam diri manusia, Supriatna (2000), mengemukakan bahwa terdapat 4 (empat) faktor yang membentuk tingkah laku seseorang yaitu: (a) Pengamatan (persepsi), (b) Sikap, (c) Nilai, dan (d) Motivasi.
- e.** Faktor-faktor tersebut dapat membentuk efektifitas seseorang atau karyanya. Selanjutnya, efektifitas (karya), kepuasan kerja dan motivasi dipengaruhi rancangan kerja (job design) yang meliputi struktur kerja, tugas dan kewajiban. Sejalan dengan pendapat Supriatna di atas, Bryant dan White (1989) selain mengidentifikasi faktor dari dalam diri individu juga mengungkapkan faktor lingkungan organisasi dalam model sosial-psikologis. Bryant dan White (1989), mengatakan bahwa setidaknya terdapat 8 (delapan) determinan utama penyebab perilaku manusia, yaitu: (a) Nilai-nilai, (b) Emosi, (c) Sikap-sikap, (d) Struktur sosial, (e) Peran dalam organisas, (f) Teknologi, (g) Peristiwa atau kejadian tertentu, dan (h) Lingkungan baik berupa lingkungan sosial, ekonomi, politik dan

sebagainya. Sedangkan dalam model rasional, motivasi merupakan faktor utama yang mempengaruhi individu dalam berperilaku dalam organisasi.

- f. Berdasarkan uraian tentang karakteristik yang mempengaruhi perilaku individu, maka dapat digarisbawahi bahwa faktor pembentuk utama perilaku individu adalah sikap, kemampuan dan motivasi. Tiga faktor ini menjadi kunci terhadap terbentuknya perilaku individu dalam organisasi. Beberapa konsep perilaku individu seperti yang didiskusikan di atas memasukkan faktor kemampuan, sikap, dan motivasi seperti yang dikemukakan oleh Thoha (2002), Robbins (2003), Kreitner dan Kinicki (2005) serta Bryant dan White (1989).
- g. Menurut Suyadi Prawirosentoso (1999:2) megemukakan bahwa: “Performance atau kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang atau tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika”. Sedangkan menurut Moeheriono (2012:95) mendefinisikan “kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksana suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi”.

h. Indikator kinerja

Dalam penelitian ini indikator yang penulis gunakan untuk mengukur sejauh mana tingkat kinerja para pegawai adalah sebagai berikut:

- 1) Hasil kerja, adalah objek yang berwujud atau tak berwujud yang merupakan hasil pelaksanaan proyek, sebagai bagian dari suatu kewajiban atau obligasi
- 2) Tanggung jawab, ialah kesadaran manusia akan tingkah laku atau perbuatan yang disengaja atau tidak sengaja

2. Pelayanan Publik

Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional.

Esensi pemerintahan yang baik dicirikan dengan terselenggaranya pelayanan publik yang baik, sejalan dengan esensi kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah yang ditujukan untuk memberikan keleluasaan kepada daerah mengatur masyarakat setempat dan meningkatkan pelayanan publik. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat.

Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan

kepada publik (publik=umum). Senada dengan itu, Moenir (1992) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (malayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Kurniawan dalam Sinambela. LP, 2008).Selanjutnya menurut Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Komisi Hukum Nasional Republik Indonesia (2004:2) menyebutkan bahwa salah satu fungsi penyelenggaraan pemerintah yang dilakukan oleh aparatur pemerintah adalah pelayanan publik. Peraturan perundangan Indonesia telah memberikan landasan untuk penyelenggaraan pelayanan publik yang berdasarkan atas asas-asas Umum Pemerintahan yang baik. Pasal 3 Undang-undang No.28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme menyebutkan asaa-asas yang menjadi landasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu : 1) asas kepatian hukum, 2) asas tertib penyelenggaraan Negara, 3) asas kepentingan umum, 4) asas keterbukaan, 5) asas proporsionalitas dan 7) asas akuntabilitas.

Komisi Hukum Nasional Republik Indonesia (2005:3) menyebutkan bahwa sektor pelayanan publk berkembang dengan pesat baik dalam arti skala

produksinya maupun diversitasnya. Perkembangan ini tentu tidak bisa terlepas dari adanya permintaan masyarakat yang juga semakin meningkat. Imbas dari permintaan yang demikian pesat itu adalah lahirnya kebutuhan baru yang tidak akan bisa dikelola dengan baik oleh sistem akuntabilitas publik yang tradisional.

Sedangkan pelayanan umum menurut Lambaga Administrasi Negara (1998) mengartikan pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di pusat dan daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Perundang-undangan. Dari beberapa pengertian pelayanan publik yang telah diuraikan, dalam konteks pemerintahan daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

Dalam modul pelayanan publik yang disusun oleh Depdagri dan LAN (2007) dijelaskan terdapat tiga unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu:

- a) Organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu pemerintah daerah,
- b) Penerima pelayanan (masyarakat) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan,
- c) Kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (masyarakat).

Unsur yang pertama menunjukkan bahwa pemerintah daerah memiliki posisi kuat sebagai (*regulator*) dan sebagai pemegang monopoli layanan dan menjadi

pemerintah daerah yang bersikap statis dalam memberika layanan, karena layanannya memang dibutuhkan atau diperlukan oleh orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan. Unsur kedua, adalah masyarakat atau organisasi yang berkepentingan atau memerlukan layanan (penerima layanan), pada dasarnya tidak memiliki daya tawar atau tidak dalam posisi yang setara untuk menerima layanan sehingga tidak memiliki akses untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Unsur ketiga merupakan kepuasan masyarakat menerima layanan yang menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (pemerintah). Hal ini untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi untuk memuaskan masyarakat, dan dilakukan melalui upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan daerah.

Sementara itu kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat (Thoha dalam Widodo, 2001). Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah.

Dalam kondisi masyarakat seperti digambarkan diatas, birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaktif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kepastian individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri (Efendi dalam Widodo, 2001). Arah pembangunan kualitas manusia tadi merupakan

pemberdayaan akan kapasitas manusia dalam arti menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya untuk mengatur dan menentukan masa depannya sendiri.

Pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan yang bersifat sederhana, terbuka, tepat, lengkap wajardan terjangkau (Sedaryanti, 2004). Dalam keputusan Menpan No. 81 Tahun 1993 ditegaskan, bahwa penyelenggaraan layanan publik harus mengandung unsur-unsur : (a) Hak dan kewajiban bagi pemberi layanan maupun penerima layanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti masing-masing. (b) Pengaturan setiap bentuk pelayanan umu harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitas. (c) Mutu proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar memberi keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan. (d) Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instasi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam keputusan Menpan tersebut juga ditegaskan, bahwa pemberian layanan umum kepada masyarakat merupakan perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, sehingga penyelenggaraannya perlu ditingkatkan secara terus-menerus sesuai dengan sasaran pembangunan.

Selain itu, dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis diatas, birokrasi publik dituntut harus dapat posisi dan peran (*revitalisasi*) dalam memberikan pelayanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka

melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis dan dari cara-cara sloganis menuju cara-cara kerja yang realistik dan pragmatis (Thoha dalam Widodo, 2001). Dengan revitalitas birokrasi publik yang lebih baik dan profesional dalam menjalankan apa yang menjadi tugas dan kewenangan yang diberikan kepadanya dapat terwujud.

Secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayanan masyarakat (*public services functions*), fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protection functions*).

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintahan kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintahan dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Dengan demikian akan dilakukan penilaian tentang sama tidaknya antara harapan dan kenyataan didalam pengurusan sesuatu yang berhubungan dengan pelayanan publik, apabila ditemukan ketidak samaan maka pemerintah diharapkan mampu mengoreksi keadaan agar lebih teliti dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selanjutnya dipertanyakan apakah terhadap kehendak masyarakat, seperti ketentuan biaya yang tepat, waktu yang diperhitungkan dan

mutu yang dituntut masyarakat telah dapat terpenuhi. Andai kata tidak terpenuhi, pemerintah diharapkan mengoreksi keadaan, sedangkan apabila terpenuhi dilanjutkan pada pertanyaan berikutnya, tentang informasi yang diterima masyarakat berkenaan dengan situasi dan kondisi, serta aturan yang melengkapinya.

Ketika berbicara tentang pelayanan publik jelas bahwa hal yang perlu di siapkan oleh aparat pemerintah adalah bagaimana tercipta pelayanan yang prima. Pelayanan prima merupakan suatu rangkaian kata yang mana terdiri atas dua kata, pelayanan dan prima. Pelayanan sendiri merupakan suatu usaha untuk membantu menyiapkan apa yang diperlukan atau dibutuhkan oleh orang lain, sedangkan prima merupakan suatu kata yang berarti terbaik, bermutu dan bermanfaat. Jadi kalau kedua kata tersebut dirangkai maka dapat mengandung arti yang merupakan pelayanan terbaik yang diberikan sesuai dengan standar mutu yang mana dapat memuaskan dan sesuai dengan apa yang diharapkan atau melebihi dengan apa yang di harapkan oleh konsumen dalam hal ini masyarakat sebagai pengguna jasa layanan.

Dalam mengembangkan pelayanan prima, pemerintah harus mempunyai standar pelayanan publik. Standar pelayanan publik sendiri merupakan suatu tolok ukur yang dapat digunakan sebagai rujukan mutu pelayanan yang akan diberikan atau dijanjikan kepada pelanggan atau orang lain atau masyarakat. Hal tersebut dapat menarik perhatian tentang bagaimana mekanisme pelayanan yang baik harus dilakukan dan merupakan yang terbaik diberikan kepada pelanggan-pelanggan.

Salah satu juga yang harus diperhatikan dalam menjanagkan pelayanan prima adalah prinsip dalam pelaksanaan pelayanan prima yaitu, fokus pada pelanggan, pelayanan nurani, perbaikan yang berkelanjutan serta pemberdayaan pelanggan. Adapun standar pelayanan yang dimaksud adalah, sebagai berikut :

Standar Pelayanan Prima (SPP)

a. Tempat khusus pelayanan;

- 1) menyediakan loket dengan memilih tempat yang strategis (mudah dilihatpemohon)
- 2) Disediakan ruang tunggu yang bersih, aman dan nyaman
- 3) Disediakan formulir permohonan beserta contoh pengisiannya.
- 4) Disediakan flow chart/alur pengurusan
- 5) Ada daftar rincian biaya ddan waktu penyelesaian pengurusan
- 6) Disediakan nomor urut antrian
- 7) Ada toilet
- 8) Adanya kursi / tempat duduk yang cukup
- 9) Adanya tingkatan beberapa pelayanan dalam satu loket
- 10) Dilengkapi televisi

b. Petugas Pelayanan;

- 1) Memiliki kompetensi dibidangnya
- 2) Akomodatif
- 3) Responsive
- 4) Komunikatif
- 5) beretika (sopan, Ramah/murah senyum)
- 6) Transparan, jujur, akuntabel
- 7) Berpenampilan menarik
- 8) Adil/merata tidak membedakan siapa dia pemohon
- 9) Selalu berusaha meningkatkan kemudahan
- 10) Cekatan

c. Kualitas produk pelayanan;

- 1) penerapan teknologi komputerisasi
- 2) produk sesuai yang dibutuhkan pemohon
- 3) ada jaminan hukum
- 4) biaya sesuai ketentuan
- 5) ketepatan waktu penyelesaian
- 6) informasi produk layanan online
- 7) akurat
- 8) sederhana
- 9) mudah

Disamping itu semua, Untuk pelaksanaan pelayanan publik yang prima telah ditetapkan prinsip-prinsip pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sebagai berikut:

a. Asas Pelayanan Publik

- 1) Transparansi, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- 3) Kondisional sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan hal, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban, pemberi dan penerima layanan harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing
-

b. Kelompok Pelayanan Publik

- 1) Kelompok Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya.
- 2) Kelompok Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
- 3) Kelompok Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

c. Prinsip Pelayanan Publik

- 1) Kesederhanaan yaitu Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Dalam hal izin mendirikan bangunan, prosedur yang harus dijalani oleh para masyarakat hendaknya sederhana dan tidak menyulitkan mereka.
- 2) Kejelasan yaitu a) Persyaratan teknis dan administrator pelayanan publik; b). Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; c) Rincian biaya pelayanan publik dan tata

cara pembayaran. Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil hendaknya menyediakan prosedur pelayanan administrasi kependudukan yang harus dijalani oleh masyarakat dan ditempelkan pada papan informasi kantor.

- 3) Kepastian waktu yaitu Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan, penyelesaian permohonan administrasi kependudukan dan pembayaran diselesaikan tepat waktu.
- 4) Akurasi yaitu Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah. Hasil pelayanan (administrasi kependudukan dan perijinan) yang dikeluarkan harus sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan segera diterima oleh masyarakat.
- 5) Keamanan yaitu Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Masyarakat harus merasa aman dengan hasil layanan yang diterima dan memiliki kepercayaan penuh terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil.
- 6) Tanggung Jawab yaitu Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik. Semua jajaran pimpinan dan pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil harus bertanggung jawab penuh terhadap pelayanan yang diberikan.
- 7) Kelengkapan Sarana dan Prasarana yaitu tersedianya sarana dan prasarana peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan Informatika.

- 8) Kemudahan Akses yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- 9) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas. Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil dalam memberikan layanan, hendaknya senantiasa bersikap empati pada masyarakat.
- 10) Kenyamanan yaitu Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah, sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

d. Standar Pelayanan Publik

- 1) Prosedur pelayanan yaitu prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- 2) Waktu penyelesaian yaitu waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- 3) Biaya pelayanan yaitu biaya/tarif pelayanan termasuk perinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- 4) Produk layanan yaitu hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 5) Sarana dan prasarana yaitu penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

- 6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan yaitu kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan denganteptat berdasarkan pengetahuan, Keahlian. keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Berdasarkan hal tersebut di atas maka dapat disimpulkan bahwa penilaian kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil pada dasarnya dapat dilakukan dengan berdasarkan standar-standar yang telah ditetapkan berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 53/kep/MENPAN/7/2003.

e. Kualitas Pelayanan Publik

Shihab (2005:5) menyatakan bahwa untuk meningkatkan pelayanan, pemerintah telah menetapkan kebijakan mengenai kewenangan wajib dan standar pelayanan minimal (SPM) yang harus dipenuhi oleh setiap Pemerintah Daerah kabupaten/Kota dalam pelayanan tertentu seperti kesehatan, pendidikan dan sanitasi lingkungan. Upaya-upaya tersebut masih perlu diperluas dan implementasinya di lapangan memerlukan dukungan yang lebih besar, koreksi dan pemantauan dari berbagai lapisan masyarakat atau stakeholders, agar upaya-upaya tersebut dapat berjalan secara lebih efektif dan kualitas pelayanan kepada masyarakat dapat ditingkatkan.

Kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh banyak faktor. Beberapa faktor dominan yang bisa disebutkan adalah : 1) Kebijakan publik. Kebijakan publik ini adalah faktor yang akan mempengaruhi lembaga pelayanan publik dari segi sumber Keuangan, teknologi dan sumber daya organisasi lainnya untuk sebuah lembaga pelayanan publik; 2) Karakteristik dan lingkungan dari masyarakat itu sendiri. Karakteristik yang dimaksud berkaitan dengan tingkat

pendidikan, tingkat pendapatan, besaran masyarakat, heterogenitas, konfigurasi serta nilai-nilai dan norma-norma. Selain itu, faktor lingkungan seperti sistem politik, pers yang bebas atau tingkat kesulitan dalam mengakses lembaga layanan publik, juga merupakan faktor-faktor yang akan mempengaruhi kualitas pelayanan publik; 3) Kontrol pemerintah terhadap penyedia layanan publik. Pada umumnya, pemerintah menganggap bahwa akuntabilitas publik (public accountability) merupakan prasyarat penting untuk bisa menciptakan efisiensi produksi dan pelayanan jasa publik (Paul, 2001:9)

Indikator kualitas pelayanan publik menurut konsumen ada 5 dimensi sebagai berikut (Rahayu, 1997:54) : 1) Tangibles : kualitas pelayanan berupa sarana fisik kantor, komputerisasi Administrasi, Ruang Tunggu, tempat informasi; 2) Reliability : kemampuan dan keandalan dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya; 3) Responsiveness : kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen; 4) Assurance : kemampuan dan keramahan dan sopan santun dalam meyakinkan kepercayaan konsumen; 5) Emphaty : sikap tegas tetapi ramah dalam memberikan payanan kepada konsumen.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam UU Nomor 29 tahun 2000 tentang. PROPENAS, ditindaklanjuti dengan penyusunan indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur penilaian kualitas pelayanan yang termuat dalam SK Menpan Nomor 63/Kep/MEN.PAN/7/2003 yang dikembangkan menjadi 14 unsur yang "relevan, valid dan reliabel" sebagai unsur yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat yaitu: 1) Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan

pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan; 2) Prasyarat pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan; 3) Kejelasan petugas layanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggungjawabnya; 4) Kedisiplinan, petugas layanan., yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku; 5) Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan; 6) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan dan menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.; 7) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan; 8) Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani; 9) Kesopanan dan keramahan petugas yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati; 10) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang telah ditetapkan; 11) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan oleh unit pelayanan; 12) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan; 13) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman

kepada penerima pelayanan; 14) Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, maka organisasi publik atau pemerintah harus mengetahui dan memahami segala tuntutan, keinginan, harapan atau tingkat kepuasan pelanggan/masyarakat. Secara praktis, kualitas pelayanan antara lain berkaitan dengan pelayanan yang lebih cepat, hemat, murah, responsive, akomodatif, inovatif dan produktif serta marketable (memuaskan) dan profesional (Rasyid, 1997:11).

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi dan pelayanan perijinan sebagai salah satu bentuk pelayanan publik harus senantiasa mampu memberikan kepuasan bagi masyarakat dan harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yakni (1) Prosedur pelayanan, (2) Prasyarat pelayanan, (3) Kejelasan petugas layanan, (4) Kedisiplinan petugas layanan, (5) Tanggung jawab petugas pelayanan, (6) Kemampuan petugas pelayanan, (7) Kecepatan pelayanan, (8) Keadilan mendapatkan pelayanan, (9) Kesopanan dan keramahan, (10) Kewajaran biaya pelayanan, (11) Kepastian biaya pelayanan, (12) Kepastian jadwal pelayanan, (13) Kenyamanan lingkungan, (14) Keamanan pelayanan, Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih rapi, lingkungan yang indah dan sehat lengkap dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dll

B. Penelitian Terdahulu

Sehubungan topik penelitian ini, beberapa kajian dengan topik yang sama/atau yang berhubungan langsung dengan topik ini sebelumnya akan dibicarakan sebagai berikut.

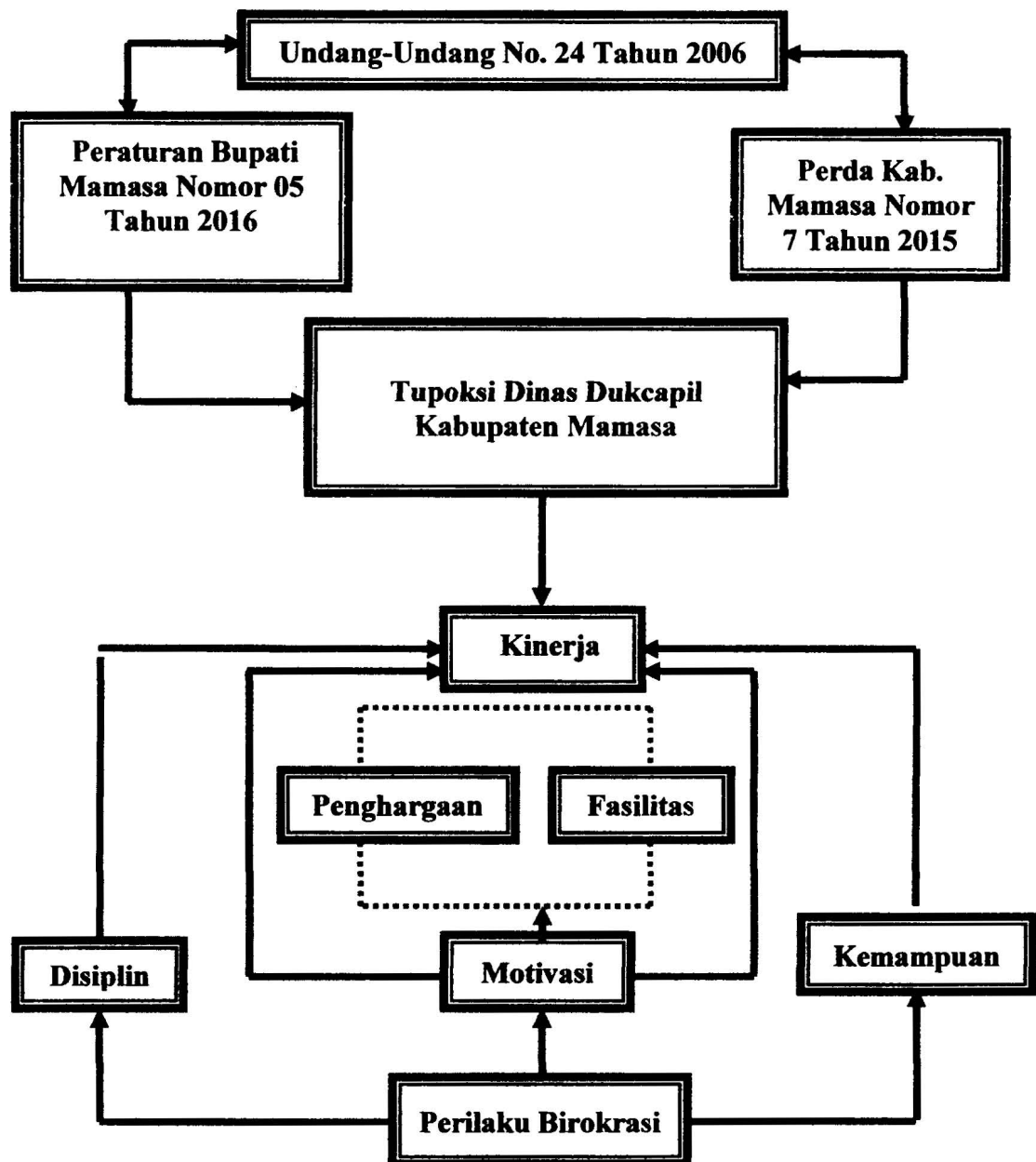
Penelitian mengenai kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik (studi kasus pelayanan kartu tanda penduduk dan kartu keluarga pada dinas kependudukan kabupaten Rokan Hulu. Kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan di dinas kependudukan dan catatan sipil kota manado. Hasil penelitian memperlihatkan adanya penelitian yang dilakukan sebelumnya yang memiliki kesamaan dengan penelitian mengenai kinerja pegawai dalam pelayanan kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat.

C. Kerangka Berpikir

Pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Demikian pula halnya dengan masyarakat yang berada di wilayah Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil, senantiasa membutuhkan pelayanan, yakni pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil berupa Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Nikah, Akta Kelahiran dan Akta Kematian. Pelayanan ini diterima oleh masyarakat melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Mamasa, yang merupakan suatu organisasi publik.

Masyarakat, setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pegawai, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik selama ini masih bercirikan berbelit-belit, lambat dan melelahkan. Kecenderungan seperti ini terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang dilayani. Oleh karena itu, pada dasarnya apabila pemerintahan itu akan melayani kebutuhan masyarakat, maka pemerintahan itu harus responsif terhadap tuntutan masyarakat.

Pencapaian kinerja yang maksimal jika para pegawai telah menjalankan tugas sesuai dengan tugas, pokok yang sudah ditetapkan, ditambah lagi dengan adanya motivasi yang membantu dan di dukung dengan perilaku individu yang baik. Namun kinerja pegawai dispendukcapil masih kurang memuaskan, hal ini dipengaruhi oleh fasilitas ruangan yang kurang memadai dan masih ada beberapa pegawai yang kurang disiplin dalam menjalankan tugasnya. Berikut gambar kerangka pikir penelitian ini sebagai berikut :



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

D. Operasionalisasi Konsep

Untuk memudahkan konsep permasalahan dalam penelitian ini, maka penulis mengemukakan beberapa definisi operasional konsep sebagai berikut:

1. Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang atau tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika indikatornya adalah dapat dilihat dari disiplin, motivasi, dan kemampuan pegawai sehingga akhirnya dapat diberikan penghargaan dan fasilitas dalam hal ini dari dinas Dukcapil Kabupaten Mamasa Propinsi Sulawesi Barat.
2. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan tesis ini adalah penelitian deskriptif dengan jenis kualitatif. Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang digunakan untuk mendeskripsikan dan menjawab persoalan-persoalan suatu fenomena atau peristiwa yang terjadi saat ini, baik tentang fenomena dalam variabel tunggal maupun korelasi maupun perbandingan berbagai variabel (Zainal Arifin, 2012:54). Ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan yaitu menggambarkan, memaparkan, dan menerangkan cara kerja yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kabupaten Mamasa Propinsi Sulawesi Barat dalam melayani masyarakat terutama dalam pembuatan akta kelahiran.

B. Sumber Informasi dan Pemilihan Informan

Selanjutnya sumber informasi dan pemilihan informan sebagaimana yang dikutip oleh Arifin (2012:55) bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Dimana data hasil penelitian didapatkan melalui:

1. Data Primer.

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari hasil wawancara yang diperoleh dari narasumber atau informan yang dianggap berpotensi dalam memberikan informasi yang relevan dan sebenarnya di lapangan.

2. Data Sekunder.

Data sekunder adalah data sebagai data pendukung dari data primer yang diperoleh dari literatur dan dokumen serta data yang diambil dari suatu

organisasi atau perusahaan dengan permasalahan di lapangan yang terdapat pada lokasi penelitian berupa bahan bacaan, bahan pustaka dan laporan-laporan penelitian.

3. Informan.

Untuk mendapatkan informasi dalam penelitian ini diharapkan dari orang-orang yang berpotensi dan mempunyai pedoman sebagai informan mengenai kinerja pegawai dalam pelayanan kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Mamasa Propinsi Sulawesi Barat.

C. Instrumen Penelitian

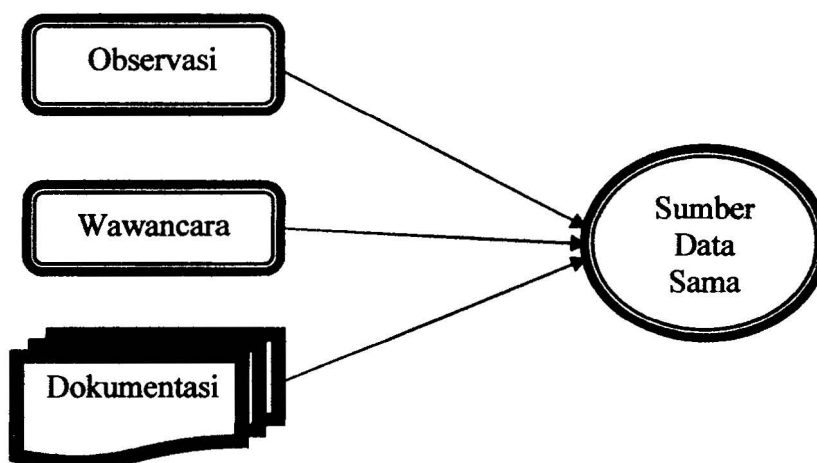
Data dikumpulkan dengan menggunakan instrumen berupa:

1. Pedoman wawancara yaitu suatu pengumpulan data dengan cara mewawancarai pihak yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil dan masyarakat yang melakukan permohonan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Mamasa.
2. Pedoman observasi yaitu menurut Sutrisno Hadi (1986) dalam Sugiyono (2009:145) mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantaranya yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.
3. Catatan dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang (Sugiyono, 2009:240). Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, ceritera, biografi, peraturan, kebijakan.

Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya seni dapat berupa gambar, patung, film, dan lain-lain.

D. Prosedur Pengumpulan Data.

Dalam penelitian ini jenis data yang dikumpulkan adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Mamasa Propinsi Sulawesi Barat, dan data sekunder adalah data yang diperoleh dari masyarakat Kabupaten Mamasa Propinsi Sulawesi Barat yang telah dan belum mengurus akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Mamasa Propinsi Sulawesi Barat dan data-data pendukung lainnya yang didapatkan melalui bahan bacaan, bahan pustaka, laporan-laporan tahunan, serta laporan-laporan penelitian yang berkaitan dengan permasalahan penelitian ini. Dan untuk mengetahui proses pengumpulan data dalam penelitian ini maka berikut penulis memperlihatkan alur pengumpulan data sebagai berikut :



E. Metode Analisis Data

Proses analisis data dilakukan secara terus menerus dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu dari wawancara, pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen dan sebagainya sampai dengan penarikan kesimpulan. Didalam melakukan analisis data peneliti mengacu kepada beberapa tahapan yang dijelaskan oleh Arifin (2012:56) terdiri dari beberapa tahapan antarlain:

1. Pengumpulan informasi melalui wawancara terhadap key informan yang compatible terhadap penelitian kemudian observasi langsung ke lapangan untuk menunjang penelitian yang dilakukan agar mendapatkan sumber data yang diharapkan.
2. Reduksi data (*data reduction*) yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan di lapangan selama meneliti, tujuan diadakan transkrip data (transformasi data) untuk memilih informasi mana yang dianggap sesuai dan tidak sesuai dengan masalah yang menjadi pusat penelitian di lapangan.
3. Penyajian data (*data display*) yaitu kegiatan sekumpulan informasi dalam bentuk naratif, grafik jaringan, tabel dan bagan yang bertujuan mempertajam pemahaman penelitian terhadap informasi yang dipilih dan kemudian disajikan dalam bentuk tabel ataupun uraian penjelasan.
4. Pada setiap akhir adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi (*conclusion drawing/verification*) yang mencari arti pola-pola penjelasan, konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat dan proposisi. Penarikan kesimpulan dilakukan secara cermat dengan melakukan verifikasi berupa tinjauan ulang pada catatan-catatan di lapangan sehingga data dapat diuji validitasnya.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Jumlah Penduduk di Kabupaten Mamasa

Berdasarkan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) pada tanggal 31 Desember 2016, jumlah penduduk Kabupaten Mamasa sebanyak 241.430 jiwa yang terdiri dari laki-laki 123.324 jiwa dan perempuan 118.106 jiwa dan tersebar di 17 Kecamatan.

2. Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Mamasa

Pegawai Negeri Sipil (PNS) merupakan aparat yang mempunyai tugas memberikan pelayanan kepada masyarakat. Saat ini jumlah Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Mamasa sebanyak 35 orang, yang semuanya adalah Pegawai Negeri Sipil.

3. Rencana Kerja dan Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil

Program kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil, yaitu:

- a. Meningkatkan mutu pelayanan aparat pemerintah daerah dalam melaksanakan pemerintahan umum dan pembangunan serta pelayanan kepada masyarakat.
- b. Meningkatkan pembinaan aparat pemerintah kabupaten dalam pelaksanaan tugas dan meningkatkan disiplin dan etos kerja.

Bahwa pelaksanaan kinerja organisasi tingkat Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil, Kepala Dinas dalam melaksanakan tugas pemerintahan pembangunan, ketentraman dan ketertiban dan pembangunan dibantu oleh perangkat tingkat Kabupaten dan perangkat tingkat kecamatan yang telah dibagi

habis tugasnya sesuai dengan bidang tugas masing-masing dengan berpedoman sesuai uraian tugas yang telah ditetapkan sesuai keputusan Bupati Mamasa.

Dalam pelaksanaan kinerja organisasi dalam memberi pelayanan kepada masyarakat dalam upaya terwujudnya pelayanan prima dengan mengadakan sosialisasi kepada masyarakat pada tingkat Kecamatan maupun tingkat Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil. Adapun rencana pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil yang dituangkan dalam Rencana Kerja Dinas, dalam upaya pelaksanaan dan kinerja pelayanan pada masyarakat antara lain:

- a. Memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam pemberian Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga bagi warga yang telah memenuhi persyaratan sesuai ketentuan dan aturan yang berlaku.
- b. Memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam pemberian akta kelahiran dan memberikan pelayanan gratis kepada bayi yang berumur dibawah dua bulan.
- c. Memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam pemberian akta nikah dan mendatangi keluarga yang membutuhkan pelayanan akta pernikahan di tempat tinggalnya.

Adapun upaya yang telah dilakukan pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil dan masyarakat dalam upaya pencapaian visi Kabupaten Mamasa, maka telah dilakukan beberapa persiapan sosialisasi dalam bentuk penyuluhan dan aksi program di lapangan yang tersebar pada 17 Kecamatan yang meliputi:

- a. Sosialisasi tentang pentingnya KTP, KK, Akta Kelahiran, Akta Kematian dan Akta Pernikahan
- b. Sosialisasi tentang tata cara pengurusan di Dinas Kependudukan dan

Pencatatan sipil

- c. Sosialisasi tentang pelayanan gratis dan pelayanan denda pada pembuatan Akta kelahiran dan Akta Pernikahan

4. VISI DAN MISI

Visi

Menjadi Istitusi Pelayanan Prima Kepada Masyarakat dalam Menerbitkan Dokumen Kependudukan Yang Terkoordinasi dan Realistis.

Misi

- a. Meningkatkan kemampuan sumber daya aparatur dalam memberikan pelayanan yang terbaik dan nyata kepada masyarakat serta dalam teknis pengelolaan Administrasi Kependudukan sebagai penunjang Pembangunan Daerah Kabupaten Mamasa.
- b. Meningkatkan koordinasi dengan stakeholder Daerah yang terlibat dalam bidang kependudukan dan pencatatan sipil
- c. Mengembangkan suasana kerja yang kondusif untuk kelancaran tugas serta pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Mamasa

B. Hasil Pembahasan

1. Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat

Dalam sub bab ini dipaparkan hasil penelitian berdasarkan Indikator kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat meliputi kuantitas, kualitas, keandalan.

a. Kuantitas

Salah satu indikator kinerja dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja pegawai layanan diukur dari kuantitas. Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan. Kuantitas yang diukur dari persepsi pegawai terhadap jumlah aktivitas yang ditugaskan beserta hasilnya. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di lapangan maka berikut petikan wawancara penulis dengan informan (Jon) salah satu staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat sebagai berikut :

“...biasanya pegawai melakukan pekerjaannya dengan nyata, maka dapat dilihat dan diukur dari penjabaran kegiatan yang diberikan kepada pegawai yang bersangkutan, dan disitu terlihat berapa item pekerjaan yang pegawai selesaikan setiap harinya.” (Hasil wawancara Jon, Maret 2017)

Hal yang sama dikemukakan oleh informan (Yud) yang juga staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat berikut ini :

“...kalau mau biasanya pegawai melakukan pekerjaannya dengan nyata, maka dapat dilihat dan diukur dari penjabaran kegiatan (job deskripsi) yang diberikan kepada pegawai yang bersangkutan. Hal itu dapat terlihat nanti dari penilaian pimpinan kami.” (Hasil wawancara Yud, Maret 2017)

Kuantitas pekerjaan pegawai yang diukur dari persepsi pegawai terhadap jumlah aktivitas yang ditugaskan beserta hasilnya sudah dilakukan selama ini sebagai wujud menerapkan kinerja pegawai. Hal tersebut sama dengan hasil wawancara penulis dengan informan (KM) salah seorang informan dan pegawai Dinas sebagai berikut :

“...dalam melakukan penilaian kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat berdasarkan hasil pekerjaan mereka yang dilihat dari catatan dan evaluasi pekerjaan pegawai. Jadi mengukur kinerja mereka sehari-hari berdasarkan standar pengukuran yang berdasarkan hasil pekerjaan yang diberikan kepada setiap pegawai.” (Hasil wawancara KM, Maret 2017)

b. Kualitas

Kualitas adalah salah satu indikator kinerja dalam penelitian ini maka untuk mengetahui penerapan kinerja pegawai diukur dari kualitas. Kualitas adalah ketaatan dalam prosedur, disiplin, dedikasi. Tingkat dimana hasil aktivitas yang dikehendaki mendekati sempurna dalam arti menyesuaikan beberapa cara ideal dari penampilan aktivitas, maupun memenuhi tujuan-tujuan yang diharapkan dari suatu aktivitas. Kualitas kerja diukur dari persepsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan pegawai. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di lapangan maka berikut petikan wawancara penulis dengan informan (Dom) salah satu pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat :

“...sudah diketahui bahwa untuk mengukur kinerja pegawai dikatakan berkualitas atau tidak maka dapat dilihat dari seberapa besar evaluasi yang dilakukan oleh pimpinan kami di kantor, selama ini saya berusaha bekerja dengan penuh disiplin dan berdasarkan job yang tertera sehingga sedapat mungkin kami bekerja memberikan layanan kepada masyarakat berdasarkan keterampilan dan kemampuan kami secara optimal.” (Hasil wawancara Dom, Maret 2017)

Hal yang sama dikemukakan oleh informan (Okt) yang juga Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat berikut ini:

“...kalau mau mengukur pekerjaan saya dari segi kualitas maka dapat dilihat dari hasil pekerjaan saya. Tentu akan terlihat dari apa yang saya kerjakan berdasarkan standar penilaian di kantor, misalnya saya diberi tugas mendata jumlah masyarakat yang mengurus KTP atau KK, maka dengan penuh kehati-hatian saya jalankan tugas itu dengan melihat fakta dan data masyarakat.” (Hasil wawancara Okt, Maret 2017)

Kualitas kerja diukur dari persepsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan pegawai. Kualitas pekerjaan staf yang diukur dari persepsi pegawai terhadap jumlah aktivitas yang ditugaskan beserta hasilnya sudah kami lakukan selama ini sebagai wujud menerapkan kinerja pegawai. Hal tersebut sama dengan hasil wawancara penulis dengan informan (YT) salah seorang pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat sebagai berikut :

“...kemampuan pegawai kami dalam melaksanakan tugasnya sudah diatas rata-rata. Hal ini dapat kami berikan data dari evaluasi setiap bulan dan tahun, maka distu terlihat bagaimana kualitas pegawai mengerjakan tugasnya dengan dengan keterampilan dan kemampuan yang dimiliki sehari-hari, tentu kalau ada yang mempertanyakan kualitas pekerjaan mereka sehari-hari maka dapat diketahui dari laporan atasan langsung atau dari teman sejawat mereka di kantor.” (Hasil wawancara YT, Maret 2017)

c. Keandalan

Sebagai salah satu indikator kinerja dalam penelitian ini maka untuk mengetahui penerapan kinerja pegawai diukur dari keandalan. Keandalan adalah kemampuan untuk melakukan pekerjaan yang disyaratkan dengan supervisi minimum. Menurut Zeithaml & Berry (dalam Sudarmanto, 2009) keandalan yakni mencakup konsistensi kinerja dan keandalan dalam pelayanan, akurat, benar dan tepat. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan informan di lapangan maka terlihat petikan wawancaranya. Berikut hasil wawancara penulis

dengan salah seorang informan yang terpilih dan berinisial (Mar) pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat:

“...saya berpikir selama ini saya bekerja sebagai salah satu staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat sudah melakukan pekerjaan dengan benar dan berdasarkan apa yang diperintahkan oleh pimpinan kami sehingga kalau ada pelayanan kami yang tidak akurat dan benar maka pasti ada hukuman dan konsukuensinya. Jadi sekali lagi saya menyampaikan bahwa pekerjaan kami sudah memenuhi standar pekerjaan yang ditetapkan oleh kantor.” (Hasil wawancara Mar, Maret 2017)

Hal yang sama dikemukakan oleh informan (NG) yang juga staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat berikut ini :

“...selama ini kami bekerja dengan sangat hati-hati dan terus merujuk pada koridor pekerjaan kami masing-masing, maka sebagai staf kami sangat konsistensi terhadap kerja dan pelayanan kami di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat.” (Hasil wawancara NG, Maret 2017)

Kehandalan yang dimaksud mencakup konsistensi kinerja dan kehandalan dalam pelayanan, akurat, benar dan tepat. Selama ini apa yang dilakukan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat telah mampu mewujudkan kinerja mereka terutama dalam hal kehandalan. Kehandalan ini harus teruji di lapangan karena hal ini berkaitan erat dengan pelayanan. Sehingga ketika mereka tidak bekerja dengan benar dan akurat maka hal tersebut nampak pula pada kinerja pekerjaan mereka sehari-hari. Hal tersebut sama dengan hasil wawancara penulis dengan informan (YP) salah seorang Ka. Seksi SDM Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat sebagai berikut:

“...saya kira apa yang dilakukan oleh pegawai kami selama ini mencerminkan kemampuan pekerjaan mereka yang benar dan akurat. Karena sepanjang pengetahuan kami di Kantor mereka para pegawai yang tidak memiliki kehandalan, kecakapan, dan kemampuan memanipulasikan pekerjaan mereka sehari-hari akan tergeser dengan sendirinya dan digantikan oleh pegawai lain yang handal. Itulah dinamika dalam menerapkan dan menilai kinerja mereka sehari-hari. Selain itu, ketepatan dalam bekerja juga sangat diperhitungkan bagi kami” (Hasil wawancara YP, Maret 2017)

d. Kehadiran

Kehadiran sebagai salah satu indikator kinerja dalam penelitian ini maka untuk mengetahui penerapan kinerja pegawai diukur dari kehadiran. Kehadiran adalah keyakinan akan masuk kerja setiap hari dan sesuai dengan jam kerja. Sekarang ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat memberlakukan absensi manual. Hal ini sangat membantu pegawai dan pengelola absensi kehadiran untuk menghitung jumlah kehadiran pegawai. Berikut hasil wawancara penulis dengan salah seorang informan (TR) pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat berikut ini :

“...sejak melakukan perhitungan kehadiran secara hati-hati dan telaten maka untuk meyakinkan diri dan pimpinan bahwa kami telah hadir di kantor sesuai dengan jam kantor. Olehnya itu, tidak ada lagi keraguan bagi pimpinan kami untuk mengetahui keberadaan kami di waktu kerja.” (Hasil wawancara TR, Maret 2017)

Hal yang berbeda disampaikan oleh informan terpilih lainnya yang berinisial (Rin) berikut ini :

“...semenjak masih berlaku absen manual maka seringkali absensi bisa ditiptkan kepada pegawai lainnya. Namun kedisiplinan kehadiran absen ini maka tidak bisa lagi ada pegawai yang menitipkan absensinya. Itulah perbedaan yang dialami sekarang.” (Hasil wawancara Rin, Maret 2017)

Untuk masalah kehadiran yang meyakinkan pegawai masuk kerja setiap hari dan sesuai dengan jam kerja, maka pihak kami telah menyediakan perhitungan ini dibuat untuk memaksimalkan pekerjaan di bagian kepegawaian terutama berhubungan dengan kehadiran semua pegawai tanpa terkecuali. Hal yang sama diutarakan oleh (JH) salah seorang pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat sebagai berikut :

“...sekarang sudah jamannya terkoordinasi dengan semua layanan sehingga kami pun memanfaatkan kehadiran pegawai untuk absensi secara rutin untuk menjawab dan meyakinkan bahwa pegawai kami hadir dan masuk kerja sesuai jam kerja.”(Hasil wawancara JH, Maret 2017)

e. Kemampuan bekerja sama

Salah satu indikator terakhir dalam menjawab rumusan masalah pertama adalah kemampuan bekerja sama. Dalam kaitan dengan penerapan kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat, maka kemampuan bekerja sama dengan yang lainnya menjadi mutlak dimiliki oleh setiap pegawai. Kemampuan kerja sama yang dimaksud adalah kemampuan seseorang tenaga kerja untuk bekerja bersama dengan orang lain dalam menyelesaikan sesuatu tugas dan pekerjaan yang telah ditetapkan sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya. Berikut hasil wawancara kami dengan salah seorang informan terpilih berikut ini :

“...kami meyakini bahwa untuk menyelesaikan pekerjaan secara cepat dan tepat maka salah satu cara adalah bekerja sama dengan pegawai lainnya. Hal ini kami sering buktikan sendiri dengan kerja sama dengan teman sekantor, apalagi kalau pekerjaan itu sedikit rumit .”(Hasil wawancara NG, Maret 2017)

Hal yang sama dengan informan (YT) salah seorang informan yang bekerja sebagai pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat berikut ini :

“...pengalaman saya bekerja selama ini adalah bersama-sama menyelesaikan tugas kantor. Terkadang kami saling menunggu untuk satu pekerjaan yang dijalankan bersama. Hasilnya sangat bagus.” (Hasil wawancara YT, Maret 2017)

Tidak dapat dipungkiri bahwa kemampuan seseorang tenaga kerja untuk bekerja bersama dengan orang lain dalam menyelesaikan sesuatu tugas dan pekerjaan yang telah ditetapkan sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya. Hal yang lain dikemukakan oleh salah seorang pimpinan (Rin) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat berikut ini :

“...sulit dipisahkan dalam sebuah kelompok untuk tidak bekerja sama dengan yang lainnya karena hasilnya pun akan semakin baik dan benar, hal ini kami buktikan sendiri bagaimana bekerja sama itu dapat meningkatkan kinerja kami di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat.” (Hasil wawancara Rin, Maret 2017)

2. Faktor-faktor yang mendorong dan menghambat kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Mamasa Propinsi Sulawesi Barat

Untuk memperjelas uraian ini maka berikut ini dikemukakan dimensi dan indikator penghambat dan pendorong kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat sebagai berikut:

a. Faktor Internal (Jenis Kelamin & Usia)

Untuk melihat hasil penelitian ini maka penulis akan mendeskripsikan hasil wawancara informan. Dalam penentuan informan maka penulis telah mewawancarai salah seorang informan yang berinisial (Mar) salah seorang

pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipilKabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Baratberikut ini :

“...pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipilKabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Baratadalah kebanyakan perempuan sehingga naluri seorang perempuan dalam hal ini bisa dipahami bahwa sangat dominan dalam tugas sehari-hari artinya pekerjaan dapat dikerjakan dengan penuh teliti dan hati-hati.” (Hasil wawancara Mar, Maret 2017)

Hal yang sama disampaikan oleh informan (Okt) pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipilKabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat dalam wawancaranya kepada penulis berikut ini :

“...selain pegawai kebanyakan perempuan bahwa ternyata faktor usia juga mempengaruhi kinerja pegawai. Hal ini bisa dilihat bahwa rata-rata usia pegawai yaitu antara 35 sampai dengan 45 tahunan sehingga hal ini membawa dampak positif (pendorong) terhadap peningkatan kinerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipilKabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat.” (Hasil wawancara Okt, Maret 2017)

Faktor internal (jenis kelamin dan usia) yang dimiliki oleh kantor dapat memberikan kemampuan yang dimiliki oleh setiap pegawai membawa dampak terhadap peningkatan kinerja, sehingga apabila kemampuan dalam bekerja ditunjukkan oleh setiap pegawai maka peningkatan kinerja akan terlihat dan dirasakan oleh semua pihak. Sebagaimana yang disampaikan oleh informan (Dom) salah seorang pegawaiDinas Kependudukan dan Pencatatan sipilKabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Baratberikut ini :

“...untuk mengukur kinerja pegawai maka salah satu indikatornya adalah factor internal yang berpatokan pada jenis kelamin dan usia rata-rata pegawai. Sehingga kemampuan menyelesaikan tugas dan job yang dinberikan kepadanya termasuk mengerjakan tugas dengan penuh tanggung jawab dan konsisten.” (Hasil wawancara Dom, Maret 2017)

b. Faktor Eksternal (hubungan)

Salah satu faktor lainnya adalah faktor eksternal, yaitu salah satu faktor yang dapat menghambat kegiatan peningkatan kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat. Untuk melihat hasil penelitian ini maka penulis akan mendeskripsikan hasil wawancara informan. Dalam penentuan informan maka penulis telah mewawancarai salah seorang informan yang berinisial (Mar) salah seorang pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat berikut ini :

“...selama ini factor hubungan pegawai dengan atasan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat adalah berjalan dengan baik namun kadangkala terjadi suasana tidak kondusif atau berfluktuatif artinya kadang-kadang suasana kerja menjadi tenang dan tidak penuh semangat apabila ada hubungan kurang harmonis antara bawahan dan atasan dan begitu pula sebaliknya.” (Hasil wawancara Mar, Maret 2017)

Hal yang sama disampaikan oleh informan (Okt) dalam wawancaranya kepada penulis berikut ini :

“...selain hubungan kerja yang tercipta karena suasana kerja yang kurang kondusif disebabkan hubungan sesama rekan sejawat tidak begitu akur sehingga berdampak pada suasana kerja.” (Hasil wawancara Okt, Maret 2017)

Salah satu penghambat dalam kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat adalah faktor eksternal (hubungan kerja) yang dimiliki oleh kantor dapat memberikan kemampuan kekerabatan yang dimiliki oleh setiap pegawai membawa dampak terhadap peningkatan kinerja, sehingga apabila kemampuan dalam bekerja ditunjukkan oleh setiap pegawai maka peningkatan kinerja akan terlihat dan

dirasakan oleh semua pihak. Sebagaimana yang disampaikan oleh informan (Dom) salah seorang pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat berikut ini :

“...untuk mengukur kinerja pegawai maka salah satu indikatornya adalah faktor eksternal yang berpatokan pada hubungan atasan, sesama rekan kerja serta mengindahkan peraturan dan kebijakan kantor di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat.” (Hasil wawancara Dom, Maret 2017)

C. Pembahasan

Dalam membahas hasil penelitian ini berikut penulis memetakan hasil penelitian kemudian dideskripsikan sebagai berikut :

1. Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat

Dalam bab ini penulis akan membahas dan memaparkan hasil penelitian berdasarkan Indikator kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat sebagai berikut :

f. Kuantitas

Salah satu indikator kinerja dalam penelitian ini maka untuk mengetahui kinerja pegawai layanan diukur dari kuantitas. Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan. Kuantitas yang diukur dari persepsi pegawai terhadap jumlah aktivitas yang ditugaskan beserta hasilnya. Biasanya pegawai melakukan pekerjaannya dengan nyata, maka dapat dilihat dan diukur dari penjabaran kegiatan (job deskripsi) yang diberikan kepada pegawai yang bersangkutan, dan disitu terlihat berapa item pekerjaan yang pegawai selesaikan setiap harinya.

Untuk mengukur kinerja pegawai maka mungkin sama dengan yang lain bahwa kondisi pekerjaan pegawai sehari-hari dapat dilihat dari berapa banyak item pekerjaan pegawai dan pegawai mampu menyelesaikan dengan baik. Kuantitas pekerjaan pegawai yang diukur dari persepsi pegawai terhadap jumlah aktivitas yang ditugaskan beserta hasilnya sudah dilakukan selama ini sebagai wujud menerapkan kinerja pegawai. Dalam melakukan penilaian kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat berdasarkan hasil pekerjaan mereka yang dilihat dari catatan dan evaluasi pekerjaan pegawai. Jadi mengukur kinerja mereka sehari-hari berdasarkan standar pengukuran yang berdasarkan hasil pekerjaan yang diberikan kepada setiap pegawai.

g. Kualitas

Kualitas adalah salah satu indikator kinerja dalam penelitian ini maka untuk mengetahui penerapan kinerja pegawai diukur dari kualitas. Kualitas adalah ketaatan dalam prosedur, disiplin, dedikasi. Tingkat dimana hasil aktivitas yang dikehendaki mendekati sempurna dalam arti menyesuaikan beberapa cara ideal dari penampilan aktivitas, maupun memenuhi tujuan-tujuan yang diharapkan dari suatu aktivitas. Kualitas kerja diukur dari persepsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan pegawai.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan di lapangan sudah diketahui bahwa untuk mengukur kinerja pegawai dikatakan berkualitas atau tidak maka dapat dilihat dari seberapa besar evaluasi yang dilakukan oleh pimpinan pegawai di kantor, selama ini pegawai berusaha bekerja dengan penuh disiplin

dan berdasarkan job yang tertera sehingga sedapat mungkin pegawai bekerja memberikan layanan kepada masyarakat berdasarkan keterampilan dan kemampuan pegawai.

Dalam mengukur pekerjaan pegawai dari segi kualitas maka dapat dilihat dari hasil pekerjaan pegawai. Tentu akan terlihat dari apa yang pegawai kerjakan berdasarkan standar penilaian di kantor, misalnya pegawai diberi tugas mendata jumlah masyarakat yang mengurus KTP atau KK, maka dengan penuh kehati-hatian pegawai jalankan tugas itu dengan melihat fakta dan data masyarakat. Kualitas kerja diukur dari persepsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan pegawai. Kualitas pekerjaan staf yang diukur dari persepsi pegawai terhadap jumlah aktivitas yang ditugaskan beserta hasilnya sudah pegawai lakukan selama ini sebagai wujud menerapkan kinerja pegawai. Kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya sudah diatas rata-rata.

Hal ini dapat pegawai berikan data dari evaluasi setiap bulan dan tahun, maka distu terlihat bagaimana kualitas pegawai mengerjakan tugasnya dengan dengan keterampilan dan kemampuan yang dimiliki sehari-hari, tentu kalau ada yang mempertanyakan kualitas pekerjaan mereka sehari-hari maka dapat diketahui dari laporan atasan langsung atau dari teman sejawat mereka di kantor.

h. Keandalan

Sebagai salah satu indikator kinerja dalam penelitian ini maka untuk mengetahui penerapan kinerja pegawai diukur dari keandalan. Keandalan adalah kemampuan untuk melakukan pekerjaan yang disyaratkan dengan supervisi minimum. Menurut Zeithaml & Berry (dalam Sudarmanto, 2009) kehandalan

yakni mencakup konsistensi kinerja dan kehandalan dalam pelayanan, akurat, benar dan tepat. Selama ini pegawai bekerja sebagai salah satu staf Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat sudah melakukan pekerjaan dengan benar dan berdasarkan apa yang diperintahkan oleh pimpinan pegawai sehingga kalau ada pelayanan pegawai yang tidak akurat dan benar maka pasti ada hukuman dan konsukuensinya. Jadi sekali lagi pegawai menyampaikan bahwa pekerjaan pegawai sudah memenuhi standar pekerjaan yang ditetapkan oleh pegawai bekerja dengan sangat hati-hati dan terus merujuk pada koridor pekerjaan pegawai masing-masing, maka sebagai staf pegawai sangat konsistensi terhadap kerja dan pelayanan pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat.

Kehandalan yang dimaksud mencakup konsistensi kinerja dan kehandalan dalam pelayanan, akurat, benar dan tepat. Selama ini apa yang dilakukan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat telah mampu mewujudkan kinerja mereka terutama dalam hal kehandalan. Kehandalan ini harus teruji di lapangan karena hal ini berkaitan erat dengan pelayanan. Sehingga ketika mereka tidak bekerja dengan benar dan akurat maka hal tersebut nampak pula pada kinerja pekerjaan mereka sehari-hari. Selama ini pegawai mencerminkan kemampuan pekerjaan mereka yang benar dan akurat. Karena sepanjang pengetahuan pegawai di Kantor mereka para pegawai yang tidak memiliki kehandalan, kecakapan, dan kemampuan memanipulasikan pekerjaan mereka sehari-hari akan tergeser dengan sendirinya dan digantikan oleh pegawai lain yang handal. Itulah dinamika dalam menerapkan dan menilai kinerja

mereka sehari-hari. Selain itu, ketepatan dalam bekerja juga sangat diperhitungkan bagi pegawai.

i. Kehadiran

Kehadiran sebagai salah satu indikator kinerja dalam penelitian ini maka untuk mengetahui penerapan kinerja pegawai diukur dari kehadiran. Kehadiran adalah keyakinan akan masuk kerja setiap hari dan sesuai dengan jam kerja. Sekarang ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat memberlakukan absensi manual. Hal ini sangat membantu pegawai dan pengelola absensi kehadiran untuk menghitung jumlah kehadiran pegawai. Sejak melakukan perhitungan kehadiran secara hati-hati dan telaten maka untuk meyakinkan diri dan pimpinan bahwa pegawai telah hadir di kantor sesuai dengan jam kantor. Olehnya itu, tidak ada lagi keraguan bagi pimpinan pegawai untuk mengetahui keberadaan pegawai di waktu kerja. Semenjak masih berlaku absen manual maka seringkali absensi bisa ditiptkan kepada pegawai lainnya. Namun kedisiplinan kehadiran absen ini maka tidak bisa lagi ada pegawai yang menitipkan absensinya. Itulah perbedaan yang dialami sekarang.

Untuk masalah kehadiran yang meyakinkan pegawai masuk kerja setiap hari dan sesuai dengan jam kerja, maka pihak pegawai telah menyediakan perhitungan ini dibuat untuk memaksimalkan pekerjaan di bagian kepegawaian terutama berhubungan dengan kehadiran semua pegawai tanpa terkecuali. Sekarang sudah jamannya terkoordinasi dengan semua layanan sehingga pegawai pun memanfaatkan kehadiran pegawai untuk absensi secara rutin untuk menjawab dan meyakinkan bahwa pegawai pegawai hadir dan masuk kerja sesuai jam kerja

j. Kemampuan bekerja sama

Salah satu pembahasan pada indikator terakhir dalam menjawab rumusan masalah pertama adalah kemampuan bekerja sama. Dalam kaitan dengan penerapan kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat, maka kemampuan bekerja sama dengan yang lainnya menjadi mutlak dimiliki oleh setiap pegawai. Kemampuan kerja sama yang dimaksud adalah kemampuan seseorang tenaga kerja untuk bekerja bersama dengan orang lain dalam menyelesaikan sesuatu tugas dan pekerjaan yang telah ditetapkan sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya. Pegawai yakin apabila ingin menyelesaikan pekerjaan secara cepat dan tepat maka pegawai harus melakukan kerja sama dengan pegawai lainnya. Hal ini pegawai sering buktikan sendiri dengan manfaat kerja sama dengan pegawai lainnya di kantor.

Pengalaman pegawai bekerja selama ini adalah bersama-sama menyelesaikan tugas kantor. Terkadang pegawai saling menunggu untuk satu pekerjaan yang dijalankan bersama. Hasilnya sangat bagus. Tidak dapat dipungkiri bahwa kemampuan seseorang tenaga kerja untuk bekerja bersama dengan orang lain dalam menyelesaikan sesuatu tugas dan pekerjaan yang telah ditetapkan sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya. Sulit dipisahkan dalam sebuah kelompok untuk tidak bekerja sama dengan yang lainnya karena hasilnya pun akan semakin baik dan benar, hal ini pegawai buktikan sendiri bagaimana bekerja sama itu dapat meningkatkan kinerja pegawai di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat.

2. Faktor-faktor yang mendorong dan menghambat kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Mamasa Propinsi Sulawesi Barat

Untuk membahas dan memperjelas uraian ini maka berikut ini dikemukakan dimensi dan indikator penghambat dan pendorong kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat sebagai berikut:

a. Faktor Internal (Jenis Kelamin & Usia)

Untuk melihat hasil penelitian ini maka penulis akan mendeskripsikan hasil wawancara informan. Dalam penentuan informan didapatkan hasil bahwa pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat adalah kebanyakan perempuan sehingga naluri seorang perempuan dalam hal ini bisa dipahami bahwa sangat dominan dalam tugas sehari-hari artinya pekerjaan dapat dikerjakan dengan penuh teliti dan hati-hati. Selain pegawai kebanyakan perempuan bahwa ternyata faktor usia juga mempengaruhi kinerja pegawai. Hal ini bisa dilihat bahwa rata-rata usia pegawai yaitu antara 35 sampai dengan 45 tahunan sehingga hal ini membawa dampak positif (pendorong) terhadap peningkatan kinerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat.

Faktor internal (jenis kelamin dan usia) yang dimiliki oleh kantor dapat memberikan kemampuan yang dimiliki oleh setiap pegawai membawa dampak terhadap peningkatan kinerja, sehingga apabila kemampuan dalam bekerja ditunjukkan oleh setiap pegawai maka peningkatan kinerja akan terlihat dan dirasakan oleh semua pihak. Untuk mengukur kinerja pegawai maka salah satu indikatornya adalah faktor internal yang berpatokan pada jenis kelamin dan

usia rata-rata pegawai. Sehingga kemampuan menyelesaikan tugas dan job yang diberikan kepadanya termasuk mengerjakan tugas dengan penuh tanggung jawab dan konsisten.

b. Faktor Eksternal (hubungan)

Salah satu faktor lainnya adalah faktor eksternal, yaitu salah satu faktor yang dapat menghambat kegiatan peningkatan kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat. Untuk melihat hasil penelitian ini maka penulis akan mendeskripsikan hasil wawancara informan. Selama ini faktor hubungan pegawai dengan atasan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat adalah berjalan dengan baik namun kadangkala terjadi suasana tidak kondusif atau berfluktuatif artinya kadang-kadang suasana kerja menjadi tenang dan tidak penuh semangat apabila ada hubungan kurang harmonis antara bawahan dan atasan dan begitu pula sebaliknya

Selain hubungan kerja yang tercipta karena suasana kerja yang kurang kondusif disebabkan hubungan sesama rekan sejawat tidak begitu akur sehingga berdampak pada suasana kerja. Salah satu penghambat dalam kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat adalah faktor eksternal (hubungan kerja) yang dimiliki oleh kantor dapat memberikan kemampuan kekerabatan yang dimiliki oleh setiap pegawai membawa dampak terhadap peningkatan kinerja, sehingga apabila kemampuan dalam bekerja ditunjukkan oleh setiap pegawai maka peningkatan kinerja akan terlihat dan dirasakan oleh semua pihak. Untuk mengukur kinerja pegawai maka salah satu indikatornya adalah faktor eksternal yang berpatokan pada hubungan

atasan, sesama rekan kerja serta mengindahkan peraturan dan kebijakan kantor di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

C. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis yang dilakukan terhadap data-data penelitian guna mengungkap dan menjawab pertanyaan penelitian tentang Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil di Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat dengan menggunakan indikator/parameter, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat melalui indikator kualitas, kuantitas, keandalan, kerjasama, dan kehadiran berada pada kategori baik.
2. Kualitas pelayanan untuk pelayanan akta pernikahan dan akta kelahiran, prosedur pelayanannya agak rumit, biaya yang kurang sesuai, kurang adil, dan terkesan lambat. Kualitas pelayanan untuk pelayanan KTP dan KK, prosedur pelayanannya belum memuaskan dan kurang adil karena masih ada kesan membedakan dari aparat. Jadwal penyelesaian yang sangat lama serta ruang pelayanan yang kurang nyaman. Kualitas pelayanan untuk pelayanan akta kematian, prosedur pelayanan cukup mudah, biaya murah dan sesuai dengan jenis layanan adil namun lambat dalam hal penyelesaian dan kondisi ruang pelayanan yang kurang nyaman.
3. Faktor-faktor yang menghambat dan mendorong seperti sarana dan prasarana serta kemampuan sumber daya (jenis dan kelamin) yang didominasi oleh perempuan mampu meningkatkan kinerja pegawai Dinas Kependudukan

dan Pencatatan sipil Kabupaten Mamasa Propinsi Sulawesi Barat, namun sebaliknya factor eksternal seperti hubungan atasan dan bawahan dan bawahan dengan rekan kerja pada kategori rendah (kurang baik).

D. SARAN

Berdasarkan hasil pendapat, data dan kesimpulan di atas, maka untuk bermanfaatnya penulisan ini, maka penulis merekomendasikan beberapa hal dalam rangka mengoptimalkan Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil di Kabupaten Mamasa Provinsi Sulawesi Barat sebagai berikut:

1. Mengoptimalkan kinerja pegawai dengan terus memantau hasil kerja berdasarkan SOP yang berlaku.
2. Kualitas layanan masih perlu mendapatkan perhatian karena masih ada beberapa indikator yang dinilai rendah, utamanya prosedur layanan, kecepatan layanan dan kenyamanan lingkungan tempat pelayanan.
3. Perlu segera dilakukan implementasi terhadap paradigma pelayanan publik yang transparan dan akuntabel.
4. Bagi masyarakat, sebelum melakukan permohonan, sebaiknya mengetahui terlebih dahulu mengenai prosedur dan persyaratan administrasi serta biaya yang harus dikeluarkan untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman dan kesalahan prosedur administrasi yang pada akhirnya akan memperlihatkan pelayanan yang bertele-tele, akibat kurangnya pemahaman mengenai prosedur administrasi.

5. Mengurangi factor determinasi melalui pembenahan regulasi dan keterlibatan pemerintah secara serius dalam menerapkan PeraturanPerundang-undangan AdministrasiKependudukanDinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Mamasa

DAFTAR PUSTAKA

- Albrow, Martin, 1989. *Birokrasi* diterjemahkan oleh Rusli Karim dan Totok Daryanto, Yogyakarta: PT.Tiara Wacana
- Amstrong, M., dan Murlis, H. (1994). *Pedoman Praktis Sistem Penggajian*, PT.Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta
- Anwar Prabu Mangkunegara (2008). *Evaluasi Kinerja SDM*. Eresco, Jakarta
- Arifin. Zainal,. 2012. *Penelitian Pendidikan (metode dan paradigma baru)*. Bandung: PT. Remaja Rosdakrya
- Atkinson Rita L, Atkinson Richard C, Smith Edward E, Bem Daryl j. 1994. *Pengantar Psikologi*. jilid 1. Edisi 2, Batam: Interaksara
- Atmosudirjo, Prajudi, 1986. *Dasar-Dasar Ilmu Adminisrasi*. Cetakan IV, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- B. Mattew Miles dan Michael A. Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia (UI-Press)
- Beach. Sinambela, Poltak. Lijan. 2012, *Kinerja pegawai teori pengukuran dan implikasi* edisi pertama. Yogyakarta.Graha Ilmu.
- Bogdan R dan J. Taylor S. 1993. *Kualitatif (Dasar-dasar Penelitian)*. Surabaya: Usaha Nasional
- Blau, Peter M, Meyer ,Marshall W. 2000, *Birokrasi dalam Masyarakat Modern*, Jakarta: ill-Press
- Breckler, S. J. (1984). Empirical Validation of Affect, Behavior, and Cognition as Distinct Components of Attitude. *Journal of Personality and SocialPsychology*, 47, hal.1191-1205.
- Bryant dan White. 1989. *Manajemen Pembangunan Untuk Negara Berkembang*,Cetakan Pertama, Alih Bahasa Rusyanto L. Simatupang, LP3ES, Jakarta.
- Bungin, Burhan. 2003. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Chandler, Ralph C.; Plano, Jack C. 1988.*The Public Administration Dictionary*.Santa Barbara, California: ABC-Clio
- Danim, Sudarwan. 2002. *Menjadi Penelitian Kualitatif*, Bandung : Pustaka Setia.
- Danim, Sudarwan. 2008. *Kinerja Staff dan Organisasi*. Bandung: Pustaka Setia

- Davis, Keith dan Newstrom. 1996. *Perilaku Organisasi Edisi Ketujuh Jilid I*, Erlangga Jakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Yogyakarta : Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan.
- Fandy Tjiptono (2000). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* penerbit C. VANDI OFFSET edisi II Yogyakarta.
- Gibson. Ivancevich. Donnely. 1994. *Organisasi dan Manajemen*. Jakarta: Erlangga
- Giddens A. 2009. *Kapitalisme dan Teori Sosial Modern: Suatu Analisis Terhadap Karya Tulis Marx, Durkheim, dan Weber*. Kramadibata S (Penerjemah). Jakarta: UI Press. Diterjemahkan dari *Capitalism and Modern Social Theory: an Analysis of Writing of Marx, Durkheim and Max Weber*.
- Gomes. Fautino. Cardoso. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi Offset
- Hari Lubis S B dan Martani Husein, 1987, *Teori Organisasi (Suatu Pendekatan Makro)*, Jakarta Pusat Antar Universitas Ilmu-Ilmu Sosial, Universitas Jakarta.
- Hasibuan, Malayu. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Joko Widodo, *Good Governance*, Telaah dan Dimensi: Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi, Penerbit Insan Cendekia, Surabaya, 2001.
- Karolusrefandika, 2011, *Pengertian Perilaku (oleh Skinner, 1938)*, Jakarta: blogs.unkrida.ca.i
- Karyasapoetra, G, 1994, *Debirokratisasi dan Deregulasi*, Jakarta: Rineka Cipta
- Koentjaraningrat. 1997. *Manusia dan Kebudayaan Indonesia*. Jakarta: Djambatan
- Kreitner, Robert, Angelo Kinicki. 2005. *Perilaku Organisasi*. Jakarta : Salemba Empat.
- Luthan, Fred. (1998), *Organizational Behavior*. McGraw-Hill, International Edition.
- Ma'mur J. Asmani. 2011. *Tuntunan Lengkap Metodologi Praktis Penelitian Pendidikan*. Jogjakarta: DIVA Press.

- Moeheriono, Prof, Dr. 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Moleong, Lexy, J., 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Moorhead, Gregory dan G. W. Ricky., 2013. *Perilaku organisasi: Manajemen Sumber Daya Manusia dan Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat
- Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steeras, R. 1982. *Organizational linkages : the psychology of commitment, absenteeism, and turnover*. San Diego, California : Academic Press
- Ndraha, Taliziduhu. 1997. *Budaya Organisasi*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Osborne David, Gaebler Ted (1995), *Mewirusaha Birokrasi*, Jakarta: PT Teruna Grafika Press
- Palan, R. 2003. *Competency Management*. Jakarta: PPM.
- P, Robbins Stephen. 2003. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT Indeks kelompok GRAMEDIA
- P, Sondang,. Siagian. 2004. *Teori Motivasi Dan Aplikasi*. Jakarta: PT Asdi Mahastya
- Polhaupessy, Leonard F.1997. *Perilaku manusia*
- Poltak Sinambela dkk (2006) *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: PT.Bumi Aksara
- Prawirosentoso. Suyadi. 1992. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta
- Rakhmat, Jalaludin. 1991. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Ritzer, George. 2005. *Sosiologi Ilmu Pengetahuan Berparadigma Ganda*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Ritzer, George & Goodman Douglas J. 2005. *Teori Sosiologi Modern*. Terjemahan. Prenada Media. Jakarta
- Robbins, Stephen P. 1994. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Prehallindo
- Sastrohadiwiryono. Siswanto. 2003. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sukardi. 2008. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara

Surie, H.G.1987. Ilmu Administrasi Negara: Suatu Bacaan Pengantar Gramedia, Jakarta

T. Hans Handoko. Dr. 1996. *Manajemen edisi 2*. Yogyakarta: BPFE

Terry. R, G dan R. L. Laelie. 1991. *Dasar-dasar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara

Thoha, Miftah. 2005. *Perilaku Organisasi (konsep dan dasar aplikasinya)*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

Tjokrowinoto Moeljarto, dkk. 2004. *Birokrasi dalam Polemik*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar

Sumber Lain :

PeraturanPerundang-undangan Administrasi Kependudukan
DinasKependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Mamasa

Pedoman pelayanan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan
Pencatatan sipil Kabupaten Mamasa

Peraturan Bupati Mamasa Nomor 5 Tahun 2016

Internet :

Hamid, Abidin, Pirac. “*Akuntabilitas dan Transparansi Yayasan*” Diskusi Publik, www.yahoo.com., Lampung, tertanggal 7 Januari 2003.

Keraf, S. (2013). *Fritjof Capra Tentang Melek Ekologi Menuju Masyarakat Berkelanjutan*. Dalam Jurnal Filsafat dan Teologi Sekolah Tinggi Filsafat Driyarkara [Online], Vol 12 No. 1.

Tersedia: <http://www.diskursus.com/index.php/jurnal/71-vol-12-no-1-april-2013/175-vol-12-no-1-april-2013-fritjof-capra-tentang-melek-ekologimenuju-masyarakat-berkelanjutan> [26 November 2013]



**PANDUAN WAWANCARA
RISET TESIS**

**“PERILAKU BIROKRASI DALAM KINERJA PEGAWAI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI
KABUPATEN MAMASA PROPINSI SULAWESI BARAT”**

OLEH :

Deviyanti Arruan Minanga Roberth

NIM : 500655008

A	Penguatan Positif : <ol style="list-style-type: none"> 1. Mohon Bapak/Ibu jelaskan bagaimana pegawai mempengaruhi layanan organisasi? 2. Bagaimana membentuk perilaku pegawai yang dibutuhkan dan sesuai dengan petunjuk dan standard yang ideal?
B	Penguatan Negatif : <ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah Bapak/Ibu dalam melaksanakan kegiatan pekerjaan menemukan perilaku negatif dalam pemberian layanan misal terjadi dalam hal adanya biaya transaksi (transaction cost) yang sering muncul dalam pembayaran atau cost dalam pemberian pelayanan publik di luar ketentuan yang telah ditetapkan? 2. Bagaimana tindakan institusi terhadap pegawai melakukan hal-hal diluar batas dan sangat merugikan aktifitas layanan sehingga hal ini menjadi bumerang dan masyarakat yang merasakan layanan ?
C	Hukuman : <ol style="list-style-type: none"> 1. Menurut Bapak/Ibu bagaimana bentuk penerapan disiplin yang sangat berbanding lurus dengan pemberian hukuman yang terjadi ? 2. Apakah Bapak/Ibu melihat pegawai yang melakukan pelanggaran dan tidak disiplin dalam melakukan kegiatan dan aktifitasnya maka

	pimpinan tidak segan-segan memberikan hukuman namun sebaliknya apakah pegawai yang rajin dan disiplin maka akan mendapatkan penghargaan ?
D	Kuantitas : <ol style="list-style-type: none"> 1. Menurut Bapak/Ibu apakah indikator kinerja dapat dilihat dan diukur dari penjabaran kegiatan (<i>job deskripsi</i>) yang diberikan kepada pegawai yang bersangkutan ? 2. Apakah Bapak/Ibu sebagai pegawai biasanya melakukan pekerjaannya dengan nyata, sebagai wujud untuk dilihat dan diukur dari penjabaran kegiatan (<i>job deskripsi</i>) yang diberikan ?
E	Kualitas : <ol style="list-style-type: none"> 1. Menurut Bapak/Ibu apakah untuk mengukur kinerja pegawai dikatakan berkualitas atau tidak maka dapat dilihat dari seberapa besar evaluasi yang dilakukan oleh pimpinan kami di kantor ? 2. Bagaimana bentuk mengukur pekerjaan dari segi kualitas ?
F	Keandalan : <ol style="list-style-type: none"> 1. Menurut Bapak/Ibu bagaimanamemenuhi standar pekerjaan yang ditetapkan oleh kantor ? 2. Bagaimana bekerja dengan sangat hati-hati dan terus merujuk pada koridor pekerjaan kami masing-masing ?
G	Kehadiran <ol style="list-style-type: none"> 1. Menurut Bapak/Ibu bagaimanameyakinkan diri dan pimpinan bahwa telah hadir di kantor sesuai dengan jam kantor ? 2. Bagaimana kedisiplinan diwujudkan dan menjadi budaya yang kuat di kantor bapak/ibu ?
H	Kerja sama <ol style="list-style-type: none"> 1. Menurut Bapak/Ibu bagaimanapekerjaan secara cepat dan tepat maka kami harus melakukan kerja sama dengan pegawai lainnya ? 2. Bagaimana sulit dipisahkan dalam sebuah kelompok untuk tidak bekerja sama dengan yang lainnya karena hasilnya pun akan semakin baik dan benar ?

Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Mamasa tentang uraian tugas pokok fungsi dan rincian tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Mamasa, maka susunan organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Mamasa terdiri atas:

1. Kepala Dinas
2. Sekretaris
 - Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
 - Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Pelaporan
 - Kepala Sub Bagian Keuangan
3. Kepala Bidang Administrasi Kependudukan
 - Kepala Seksi Pendaftaran Penduduk
 - Kepala Seksi Mutasi penduduk
4. Kepala Bidang Akta Kelahiran dan Kematian
 - Kepala Seksi Kelahiran
 - Kepala Seksi Kematian
5. Kepala Bidang Akta Perkawinan dan Perceraian
 - Kepala Seksi Perkawinan dan Perceraian
 - Kepala Seksi Pengesahan dan Pengangkatan Anak
6. Kepala Bidang Data dan Informasi
 - Kepala Seksi Pengolahan dan Penyimpanan Data
 - Kepala Seksi Informasi dan Penyuluhan
 - Kepala Seksi Sarana dan Prasarana

7. Kelompok Jabatan Fungsional.

Adapun tugas pokok dan fungsi dari susunan organisasi tersebut adalah;

Kepala Dinas

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang mempunyai tugas merumuskan konsep sasaran, mengkoordinasikan, menyelenggarakan, membina, mengarahkan, mengevaluasi, serta melaporkan permasalahan urusan pemerintahan Daerah Bidang Kependudukan dan Pencatatan sipil berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan sesuai dengan urusan pemerintahan menjadi kewenangannya berdasarkan ketentuan yang berlaku.
2. Dalam menyelenggarakan tugas sebagai Kepala Dinas mempunyai fungsi :
 - a. Perumusan kebijakan teknis Bidang Kependudukan dan Catatn Sipil.
 - b. Menyusun rencana strategis Bidang Kependudukan dan Catatn Sipil.
 - c. Menyelenggarakan urusan Pemerintahan dan pelayanan umum Bidang Kependudukan dan Catatn Sipil.
 - d. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Sekretariat

1. Sekretariat dipimpin oleh seorang sekretaris, yang mempunyai tugas mengkoordinasikan penyiapan bahan penyusunan kebijakan teknis dan pelaksanaan tugas kesekretariatan meliputi umum dan kepegawaian, program administrasi dan fungsional kepada semua unsur dalam lingkup Dinas;
2. Dalam menyelenggarakan tugas sekretaris mempunyai fungsi;

- a. Menyusun kebijakan teknis bidang administrasi umum dan kepegawaian, program dan pelaporan serta keuangan;
 - b. Pembinaan dan melaksanakan tugas bidang umum dan kepegawaian, program dan pelaporan keuangan;
 - c. Pemberian dukungan atas penyelenggaraan pelayanan administrasi dan fungsional kepada seluruh satuan organisasi dalam lingkup Dinas;
 - d. Pengkoordinasian, pengawasan pengendalian, dan evaluasi program dan kegiatan lingkup Dinas;
 - e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya;
3. Rincian tugas sekretaris sebagai berikut;
- a. Merencanakan, mengorganisasikan, menggerakkan, dan mengendalikan serta menetapkan kebijakan di bidang umum dan kepegawaian, program dan pelaporan serta keuangan;
 - b. Mengkoordinasikan dan menyusun rencana kegiatan tahunan sebagai pedoman pelaksanaan tugas;
 - c. Mengolah dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas umum dan kepegawaian;
 - d. Mengelolah dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas program dan pelaporan;
 - e. Mengelolah dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas keuangan;
 - f. Mengelolah dan mengkoordinasikan pelaksanaan urusan perlengkapan dan aset;

- g. Melakukan pengawasan, pengendalian dan evaluasi terhadap penyelenggaraan tugas administrasi umum dan kepegawaian, program dan pelaporan, keuangan, perlengkapan dan aset;
- h. Mengkoordinasikan dan mengolah pelaksanaan pelayanan teknis dan administratif kepada seluruh satuan program dan kegiatan dalam lingkup Dinas organisasi dalam lingkup Dinas;
- i. Mengkoordinasikan dan mengolah penyusunan laporan pelaksanaan;
- j. Menilai prestasi kerja Para Kepala Sub Bagian dalam rangka pembinaan dan pengembangan Karier;
- k. Melakukan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya Sekretaris bertanggungjawab kepada Kepala Dinas.

Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

- 1. Sub Bagian dan kepegawaian dipimpin oleh seorang kepala Sub Bagian yang mempunyai tugas menyiapkan bahan penyusunan kebijakan, teknis pembinaan dan pelaksanaan tugas umum dan kepegawaian meliputi pengelolaan tugas rumah tangga, surat-menyurat kearsipan, protokol perjalanan Dinas, tatalaksana, perlengkapan dan aset, Kepegawaian dan tugas lainnya, serta mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugas Bidang Administrasi Umum dan Kepegawaian;
- 2. Dalam menyelenggarakan tugasnya, Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai fungsinya;

- a. Penyiapan bahan penyusunan kebijakan teknis Bidang Umum dan Kepegawaian;
- b. Pembinaan pelaksanaan tugas Umum dan Kepegawaian meliputi pengelolaan urusan rumah tangga, surat menyurat kearsipan, protokol, perjalanan Dinas, tata laksana, perlengkapan dan aset, kepegawaian dan tugas Lainnya;
- c. Pengkoordinasian, pengawasan dan pengendalian pelaksanaan tugas Bidang Umum dan Kepegawaian;
- d. Pelaporan dan evaluasi pelaksanaan dan tugas Umum dan Kepegawaian
- e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya;

Rincian tugas Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian sebagai berikut:

- a. Menghimpun dan menyiapkan bahan penyusunan dan kebijakan teknis Bidang Umum dan Kepegawaian;
- b. Menyusun rencana operasional program kerja Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
- c. Membina dan mengolah pelaksanaan urusan rumah tangga dan keamanan lingkungan Dinas;
- d. Membina dan mengelolah pelaksaaan surat menyurat meliputi surat masuk dan surat keluar serta kearsipan;
- e. Membina dan mengelolah pelaksanaan tugas kehumasan, keprotokoleran, perjalanan Dinas, dan tata laksana Dinas;
- f. Membina dan mengelolah administrasi penyimpanan, pendistribusian, dan penginventarisasian, barang, perlengkapan dan aset lainnya;

- g. Membina dan mengelolah pelaksanaan administrasi penyimpanan, kepegawaian meliputi penyiapan rencana kebutuhan pegawai penempatan pegawai, bahan usulan kenaikan pangkat dan gaji berkala, daftar urut kepangkatan (DUK) dan DP-3 Pegawai, serta administrasi Kepegawaian lainnya;
- h. Membina dan mengelolah pelaksanaan cuti, teguran pelaksanaan disiplin, pemberhentian, dan pensiunan pegawai;
- i. Membina dan mengelola perkebangan karier, dan kesejahteraan pegawai;
- j. Melaksanakan pemantauan, pengendalian dan evaluasi serta menyusun laporan hasil pelaksanaan program dan kegiatan Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
- k. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris sesuai dengan tugas dan fungsinya;
- l. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawain bertanggungjawab kepada Sekretaris Dinas;

Sub Bagian Perencanaan dan Pelaporan

- 1. Sub Bagian perencanaan dan pelaporan dipimpin oleh seorang kepala Sub Bagian yang mempunyai tugas menyiapkan bahan kebijakan teknis pembinaan dan pelaksanaan tugas perencanaan dan pelaporan meliputi penyusunan program dan tugas program pelaporan lainnya serta mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugas Bidang Administrasi Program dan Pelaporan;
- 2. Dalam menyelenggarakan tugas pokok kepala sub bagian perencana dan pelaporan mempunyai fungsi;

- a. Penyiapan bahan penyusunan kebijakan teknis bidang perencanaan dan pelaporan
 - b. Pembinaan dan pelaksanaan tugas bidang perencanaan dan pelaporan meliputi urusan penyusunan program kegiatan, jadwal pelaksanaan kegiatan dan penyusunan laporan;
 - c. Pengkoordinasian, pengawasan, pengendalian dan pelaksanaan tugas bidang perencanaan dan pelaporan;
 - d. Pelaporan dan evaluasi pelaksanaan tugas bidang perencanaan dan pelaporan;
3. Rincian tugas kepala sub bagian bidang perencanaan dan pelaporan
- a. Menghimpun dan menyiapkan bahan penyusunan dan kebijakan teknis bidang perencanaan dan pelaporan;
 - b. Menyusun rencana operasional kerja sub bagian perencanaan dan pelaporan;
 - c. Membina dan mengelola penyusunan rencana tahunan dan pelaksanaan program kegiatan Dinas;
 - d. Merencanakan kebutuhan pengadaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana meliputi barang, perlengkapan dan aset Dinas;
 - e. Melaksanakan penyiapan bahan dan penyusunan KUA, DPA, LAKIP, RENSRA, dan Renja Dinas;
 - f. Mengumpulkan, mengelola, menganalisis dan menyusun bahan laporan bulanan, triwulan dan tahunan;
 - g. Melaksanakan pengumpulan, pengolahan, penganalisisan, dan penyajian data statistik serta informasi Dinas;
 - h. Melaksanakan pemantauan, pengendalian, dan evaluasi serta menyusun laporan hasil pelaksanaan program dan kegiatan sub bagian perencanaan dan

pelaporan hasil pelaksanaan program dan kegiatan sub bagian perencanaan dan pelaporan;

- i. Melaksanakan tugas kedinasan lain diberikan oleh pimpinan;

Sub Bagian Keuangan

1. Sub Bagian Keuangan dipimpin oleh seorang kepala sub bagian yang mempunyai tugas menyiapkan bahan penyusunan kebijakan, teknis, pembinaan dan pelaksanaan tugas Keuangan meliputi penyusunan anggaran, verifikasi, perbendaharaan, pembukuan dan pelaporan anggaran dan tugas Keuangan lainnya dalam rangka pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD), Serta melaporkan dan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan administrasi keuangan;
2. Dalam menyelenggarakan tugas, kepala sub bagian keuangan mempunyai fungsi;
 - a. Menyiapkan bahan penyusunan kebijakan teknis Bidang Keuangan ;
 - b. Pembinaan dan pelaksanaan tugas Bidang Keuangan meliputi penyusunan anggaran, verifikasi, perbendaharaan, pembukuan dan pelaporan anggaran;
 - c. Pengkoordinasian, pengawasan, dan pengendalian pelaksanaan, tugas, Bidang Keuangan;
 - d. Pelaporan dan evaluasi pelaksanaan tugas Bidang Keuangan;
 - e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris Dinas sesuai dengan tugas fungsinya;
3. Rincian tugas Kepala Sub Bagian Keuangan sebagai berikut;
 - a. Menghimpun dan menyiapkan bahan penyusunan kebijakan teknis bidang keuangan

- b. Menyusun rencana operasional program kerja sub bagian keuangan
- c. Membina dan mengelola penyusunan rencana tahunan dan pelaksanaan program/kegiatan Dinas;
- d. Menyiapkan proses administrasi terkait dengan penatausahaan keuangan daerah sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- e. Melakukan pembukuan setiap transaksi keuangan pada buku kas umum;
- f. Melaksanakan perbendaharaan keuangan Dinas;
- g. Melaksakan pengendalian atas pelaksanaan tugas pembantu bendahara pengeluaran;
- h. Mengajukan SPP untuk pengisian Kas, SPP beban tetap SPP gaji atas persetujuan pengguna anggaran (Kepala Satuan Kerja Perangkat Daerah/Lembaga Teknis Daerah) yang ditetapkan sebagai pengguna anggran dengan Keputusan Bupati;
- i. Memeriksa pembayaran gaji SKPP Pegawai yang mutasi;
- j. Mendistribusikan uang kerja kegiatan kepada bendahara kegiatan sesuai dengan jadwal kegiatan atas persetujuan pengguna anggaran;
- k. Memeriksa, mengoreksi, dan mendatangi surat pertanggung jawaban (SPJ) atas penerimaan dan pengeluaran Kas beserta lampirannya;
- l. Melaksanakan pemantauan, pengendalian dan evaluasi serta menyusun laporan hasil pelaksanaan program dan sub bagian dan pelaporan;
- m. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh sekretaris sesuai dengan tugas dan fungsinya;
- n. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya kepala sub bagian keuangan bertanggungjawab kepada sekretaris Dinas;

Bidang Administrasi Kependudukan

1. Bidang administrasi kependudukan dipimpin oleh seorang kepala bidang yang mempunyai tugas memimpin, membina, mengelola dan mengkoordinasikan penyusunan kebijakan teknis pelaksanaan tugas bidang administrasi kependudukan meliputi pencatatan dan pemuktahiran, data penyelenggaraan mutasi penduduk pemantauan, evaluasi dan pengendalian serta mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan program dan kegiatan;
2. Dalam menyelenggarakan tugas, kepala bidang administrasi kependudukan mempunyai fungsi;
 - a. Penyusunan kebijakan teknis bidang administrasi kependudukan;
 - b. Pembinaan pelaksanaan tugas bidang administrasi kependudukan meliputi pencatatan dan pemuktahiran data, penyelenggaraan mutasi penduduk serta pemantauan, evaluasi dan pengendalian;
 - c. Pengkoordinasian, pengawasan dan pengendalian pelaksanaan tugas bidang administrasi kependudukan;
 - d. Pelaksanaan evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan tugas bidang administrasi kependudukan;
 - e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya;
3. Rincian tugas kepala bidang administrasi kependudukan sebagai berikut;
 - a. Menyusun kebijakan teknis bidang administrasi kependudukan;
 - b. Membina dan mengkoordinasikan penyusunan rencana operasional program kerja dan kegiatan tahunan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya;

- c. Membina, mengkoordinasikan dan menyelenggarakan rencana kerja sesuai tugas pokok dan fungsinya;
- d. Menelaah dan menganalisis data dalam rangka penyusunan rencana dan program perumusan kebijaksanaan pendaftaran penduduk yang terintegrasi dengan pencatatan sipil secara on line dalam rangka Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK);
- e. Melaksanakan penyiapan bahan baku, standarisasi layanan pendaftaran penduduk ditingkatkan kecamatan;
- f. Melakukan pengendalian pelaksanaan administrasi kependudukan;
- g. Melaksanakan koordinasi dengan instansi terkait tentang pelaksanaan kegiatan kependudukan;
- h. Menghimpun bahan-bahan petunjuk teknis pengelolaan administrasi kependudukan;
- i. Menyusun laporan struktur data penduduk dalam rangka penyajian informasi data kependudukan;
- j. Menerbitkan surat keterangan kependudukan dan dokumen kependudukan hasil pendaftaran penduduk;
- k. Menyusunan rencana dan pelaksanaan fasilitas, sosialisasi, bimbingan teknis dan konsultasi pelaksanaan pendataan penduduk;
- l. Menyelenggarakan pelayanan pendaftaran penduduk dalam sistem administrasi kependudukan meliputi pencatatan dan pemutakhiran biodata penduduk;
- m. Menilai prestasi kerja para kepala seksi dalam rangka pembinaan penembangan karier;

- n. Melaksanakan pemantauan, pengendalian, dan evaluasi serta menyusun laporan hasil pelaksanaan program dan kegiatan;
- o. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya;
- p. Dalam melaksanakan tugas tugas fungsinya kepala bidang administrasi kependudukan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas;

Seksi Pendaftaran Penduduk

1. Seksi pendaftaran penduduk dipimpin oleh kepala seksi mempunyai tugas merencanakan kegiatan memberikan petunjuk, memberi tugas membimbing, memeriksa/mengecek dan membuat laporan tugas seksi pendaftaran penduduk;
2. Dalam menyelenggarakan tugas, kepala seksi mempunyai fungsi;
 - a. Penyusunan program dan kegiatan seksi penduduk;
 - b. Pelaksanaan program dan kegiatan seksi;
 - c. Pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, pengawasan program dan kegiatan pejabat non struktural dalam lingkup seksi;
 - d. Melaksanakan evaluasi program dan kegiatan pejabat non struktural dalam lingkup seksi;
3. Rincian tugas kepala seksi pendaftaran penduduk mempunyai tugas sebagai berikut;
 - a. Mengumpulkan dan mempelajari peraturan dan perundang-undangan kebijaksanaan teknis pedoman dan petunjuk teknis teknis serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan pendaftaran penduduk dan data penduduk;
 - b. Melaksanakan pemutahiran data penduduk setiap tahun;

- c. Menyiapkan bahan penyusunan kebijaksanaan pedoman dan petunjuk teknis pelaksanaan pendaftaran penduduk;
- d. Melaksanakan inventarisasi masalah-masalah yang berhubungan dengan bidang pendaftaran penduduk dan data penduduk;
- e. Melaksanakan dan evaluasi penyelenggaraan pendaftaran penduduk dan atau penduduk;
- f. Menyusun laporan hasil kegiatan;
- g. Membuat laporan pelaksanaan kepada atasan;
- h. Mengevaluasi pelaksanaan tugas bawahannya
- i. Melaksanakan tugas lain yang diberikan pimpinannya;

Seksi Mutasi Penduduk

- 1. Seksi mutasi penduduk dipimpin oleh seorang kepala seksi yang mempunyai tugas pokok merencanakan kegiatan, memberi petunjuk memberi tugas membimbing pendaftaran penduduk, pindah penduduk, pindah datang serta mengkoordinasikan dengan instansi terkait;
- 2. Dalam melaksanakan tugas pokok sebagai kepala seksi mutasi penduduk mempunyai fungsinya;
 - a. Penyiapan bahan pedoman petunjuk teknis pembinaan di bidang perpindahan /mutasi penduduk;
 - b. Pelaksanaan kebijakan teknis seksi mutasi penduduk;
 - c. Pelaksanaan program dan kegiatan mutasi penduduk;
 - d. Pelaksanaan evaluasi program dan kegiatan mutasi kependudukan;
- 3. Rincian tugas kepala seksi mutasi penduduk sebagai berikut;
 - a. Menyiapkan kebijakan di bidang mutasi penduduk;

- b. Menyelenggarakan pengelolaan administrasi kependudukan dan mutasi penduduk;
- c. Pengelolaan pendaftaran penduduk yang pindah datang antar RW dalam, satu kelurahan/desa antar kelurahan/desa dalam satu kecamatan, antar kecamatan dalam satu kabupaten/kota, antar kabupaten/kota dalam satu provinsi, antar provinsi dalam wilayah Negara Republik Indonesia maupun antar Negara;
- d. Mengelola, menelaah data penduduk pindah datang;
- e. Pendistribusian tugas serta memberikan petunjuk pelaksanaan kegiatan kepada bawahan dan mengevaluasi hasil kerjanya;
- f. Membuat laporan hasil kegiatan seksi mutasi penduduk sebagai bahan pertanggungjawaban dan atau bahan evaluasi;
- g. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang di berikan pimpinan;

Bidang Akta Kelahiran dan Kematian

- 1. Bidang akta kelahiran dan kematian dipimpin oleh seorang kepala bidang yang mempunyai tugas merencanakan operasionalisasi, petunjuk mengevaluasi, dan penyelenggaraan tugas dinas khususnya di bidang akta kelahiran dan kematian;
- 2. Dalam menyelenggarakan tugas, bidang akta kelahiran dan kematian mempunyai fungsi:
 - a. Membuat rencana kerja untuk dijadikan acuan dalam pelaksanaan tugas;
 - b. Melaksanakan pencatatan kelahiran dan kematian;
 - c. Melaksanakan pelayanan pencatatan perubahan akta kelahiran dan kematian;
 - d. Melaksanakan pelayanan duplikasi/salinan akta kelahiran dan kematian;
 - e. Melaksanakan pelayanan bukti pelaporan kelahiran dan kematian ;

- f. Melaksanakan pelayanan bukti pelaporan kelahiran dan Kematian yang terjadi di luar Negeri;
- g. Melaksanakan pelayanan legislatif kutipan akta kematian;
- h. Memonitoring dan mengendalikan kegiatan pendapatan, pelaksanaan data dan pengolahan data akta kelahiran dan kematian;
- i. Menilai prestasi kerja para kepala seksi dalam rangka pembinaan dan pengembangan karier;
- j. Melaksanakan pemantauan, pengendalian, dan evaluasi serta menyusun laporan hasil pelaksanaan program dan kegiatan pencatatan akta kelahiran dan kematian ;
- k. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan;

Seksi Kelahiran

- 1. Seksi Kelahiran dipimpin oleh seorang kepala seksi yang mempunyai tugas pokok penyusunan program atau kebijakan teknis pengelolaan administrasi akta kelahiran;
- 2. Dalam menyelenggarakan tugas, seksi akta kelahiran mempunyai;
 - a. Penyusunan program dan kegiatan seksi kelahiran;
 - b. Pelaksanakan program dan kegiatan seksi kelahiran;
 - c. Pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, pengawasan, program dan kegiatan seksi kelahiran;
 - d. Pelaksanaan evaluasi program kegiatan seksi kelahiran;
- 3. Rincian tugas kepala seksi kelahiran sebagai berikut;
 - a. Menyusun rencana kerja untuk dijadikan acuan dalam pelaksanaan tugas;
 - b. Melaksanakan pencatatan akta kelahiran ;

- c. Melaksanakan pencatatan akta perubahan kelahiran anak;
- d. Melaksanakan pelayanan bukti laporan akta kelahiran anak;
- e. Melaksanakan pelayanan bukti kelahiran yang terjadi di luar Negeri;
- f. Melaksanakan pelayanan legislatif kutipan akta kelahiran anak;
- g. Melaksanakan pelayanan Surat Keterangan kelahiran anak;
- h. Mendistribusikan tugas, pemberian petunjuk pelaksanaan kegiatan kepada bawahan serta mengevaluasi hasil kerjanya;
- i. Membuat laporan hasil kegiatan seksi kelahiran serta memberi saran pertimbangan kepada pimpinan untuk menjadi bahan dalam kebijakan;

Seksi Kematian

1. Seksi Kematian dipimpin oleh seorang seksi yang mempunyai tugas pokok menyusun program teknis pengelolaan administrasi akta kelahiran;
2. Dalam menyelenggarakan tugas pokok, kepala seksi kematian mempunyai fungsi;
 - a. Pelaksanaan kebijakan teknis seksi kematian;
 - b. Pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian dan pengawasan program dan kegiatan seksi kematian;
 - c. Pelaksanaan program dan kegiatan administrasi seksi kematian;
 - d. Pelaksanaan evaluasi dan penyusunan laporan seksi kematian;
3. Rincian tugas kepala seksi kematian sebagai berikut;
 - a. Pengelolaan pencatatan kematian;
 - b. Melaksanakan pelayanan duplikasi/salinan akta kematian
 - c. Melaksanakan pelayanan pelaporan ;

- d. Melaksanakan pelayanan bukti pelaporan kematian yang terjadi diluar Negeri;
- e. Mendistribusikan tugas dan pemberian petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan serta mengawasi hasil kerjanya;
- f. Membuat hasil laporan kegiatan seksi kematian serta memberi saran dan pertimbangan kepada pimpinan untuk menjadi bahan penentuan kebijakan ;
- g. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan;

Bidang Pernikahan dan Perceraian

- 1. Bidang perkawinan dan perceraian dipimpin oleh seorang kepala bidang yang mempunyai tugas pokok melakukan koordinasikan melaksanakan program kebijakan teknis pengelolaan administrasikan bidang perkawinan dan perceraian;
- 2. Dalam menyelenggarakan tugas, bidang perkawinan dan perceraian mempunyai fungsinya;
 - a. Pelaksanaan program dan kegiatan pengelolaan administrasi bidang perkawinan dan perceraian,
 - b. pembinaan, pengkoordinasian, dan pengawasan pelaksanaan program dalam bidang perkawinan dan perceraian;
 - c. Pelaksanaan evaluasi program dan kegiatan bidang perkawinan dan perceraian;
 - d. Pembuatan laporan bidang perkawinan dan perceraian sebagai bahan pertanggungjawaban;
- 3. Rincian tugas kepala bidang perkawinan dan perceraian sebagai berikut;
 - a. Menyusun kebijakan teknis bidang perkawinan dan perceraian;

- b. Membina dan mengkoordinasikan penyusunan rencana operasional program kerja dan kegiatan tahunan sebagai pedoman dan pelaksanaan tugas;
- c. Membina dan mengkoordinasikan penyelenggaraan rencana kerja;
- d. Memonitoring dan mengendalikan pelaksanaan kegiatan bidang perkawinan dan perceraian;
- e. Memotoring dan mengendalikan pelaksanaan kegiatan bidang perkawinan dan perceraian;
- f. Menyusun, menyimpan, dan mengelola data akta perkawinan;
- g. Mengumpulkan data dan penyampaian laporan bulanan realisasi pencatatan perkawinan dan perceraian kepada instansi terkait secara berjenjang sesuai produser dan peraturan yang berlaku;
- h. Menilai prestasi kerja para kepala seksi dalam rangka pembinaan pengembangan karier;
- i. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan;

Seksi Perkawinan dan Perceraian

- 1. Seksi perkawinan dan perceraian dipimpin oleh seorang kepala seksi yang mempunyai tugas pokok menyusun program kebijakan teknis pengelolaan administrasi pencatatan sipil meliputi perkawinan dan perceraian;
- 2. Dalam menyelenggarakan tugas pokok, ini kepala seksi perkawinan dan perceraian mempunyai fungsi;
 - a. Pelaksanaan kebijakan teknis seksi perkawinan dan perceraian;
 - b. Pelaksanaan program dan kegiatan seksi perkawinan dan perceraian;
 - c. Pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, dan pengawasan kegiatan pejabat fungsional;

- d. Pelaksanaan evaluasi program dan kegiatan pejabat fungsional dalam lingkup seksi;
- 3. Rincian tugas kepala seksi perkawinan dan perceraian sebagai berikut;
 - a. Menyusun rencana/program kerja tahunan seksi untuk dijadikan acuan dalam pelaksanaan tugas;
 - b. Melaksnakan pendaftaran penilaian berkas pencatatan perkawinan dan perceraian;
 - c. Melaksanakan pelayanan perkawinan dan perceraian;
 - d. Melaksanakan pelayanan duplikasikan/salinan akta perkawinan dan perceraian;
 - e. Mengadakan pembinaan, pengkoordinasian pengendalian, dan pengawasan program seksi perkawinan dan perceraian;
 - f. Pendistribusian tugas serta memberikan petunjuk pelaksanaan kegiatan kepada bawahan dan mengevaluasi hasil kerja;
 - g. Membuat laporan hasil kegiatan seksi perkawinan dan perceraian sebagai bahan pertanggungjawaban dan atau evaluasi;
 - h. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang oleh pimpinan;

Seksi Pengesahan dan Pengangkatan Anak

- 1. Seksi pengesahan dan pengangkatan anak dipimpin oleh seorang kepala seksi yang mempunyai tugas pokok penyusunan program kebijakan teknis, pengelolaan administrasi pengesahan dan pengangkatan anak;
- 2. Dalam melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan;
 - a. Pelaksanaan kebijakan teknis seksi pengesahan dan pengangkatan anak;
 - b. Pelaksanaan program dan kegiatan pengesahan dan pengangkatan anak;

- c. Pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, dan pengawasan program dan kegiatan seksi pengesahan dan pengangkatan anak;
- d. Pelaksanaan evaluasi program dan kegiatan seksi dan pengesahan dan pengangkatan anak
- 3. Rincian tugas kepala seksi pengesahan dan pengangkatan anak sebagai berikut;
 - a. Menyusun rencana kerja tahunan seksi pengesahan dan pengangkatan anak untuk dijadikan acuan kerja;
 - b. Melaksanakan pendaftaran dan penilaian berkas pengesahan dan pengangkatan anak;
 - c. Melaksanakan pelayanan pengesahan dan pengangkatan anak;
 - d. Melaksanakan pelayanan dublikasi/salinan akta pengesahan dan pengangkatan anak
 - e. Melaksanakan pelayanan registrasi kutipan akta pengesahan dan pengangkatan anak;
 - f. Mendistribusikan tugas, pemberian, petunjuk pelaksanaan kegiatan kepada bawahan serta mengevaluasi hasil kerja bawahan;
 - g. Membuat laporan hasil kegiatan seksi pengesahan dan pengangkatan anak untuk menjadi bahan dalam penentuan kebijakan;
 - h. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan;

Bidang Data dan Informasi

- 1. Bidang data dan informasi dipimpin oleh seorang kepala bidang yang mempunyai tugas memimpin membina, mengelolah dan mengkoordinasikan kebijakan teknis dan pelaksanaan tugas bidang data dan informasi meliputi

pengelolaan data dan informasi Kependudukan dan Pencatatan sipil, pemantauan evaluasi dan melaporkan pelaksanaan program kegiatan;

2. Dalam menyelenggarakan tugas, kepala bidang data dan informasi mempunyai fungsi;
 - a. Penyusunan kebijakan bidang data dan informasi;
 - b. Pembinaan dan pelaksanaan tugas bidang data dan informasi meliputi pengelolaan data dan informasi, pemantauan, evaluasi, dan pengendalian, data dan laporan;
 - c. Pengkoordinasian, pengawasan, dan pengendalian, pelaksanaan tugas bidang data dan informasi,
 - d. Pelaksanaan evaluasi dan penyusunan laporan pelaksanaan tugas bidang data dan informasi;
3. Rincian tugas kepala bidang data dan informasi sebagai berikut;
 - a. Menyusun rencana kerja tahunan untuk menjadi acuan dalam pelaksanaan tugas;
 - b. Membina, mengkoordinasikan dan menggerakkan rencana kerja bidang data dan informasi;
 - c. Menerbitkan nomor induk kependudukan (NIK) Kartu Keluarga (KK) Kartu Tanda Penduduk (KTP)
 - d. Membina dan melakukan pengendalian pengelolaan data dan informasi;
 - e. Melaksanakan koordinasi dengan instansi terkait tentang pelaksanaan kegiatan pengelolaan data dan informasi;
 - f. Mengelola dan mengembangkan teknologi pengelolaan data dan informasi sesuai dengan kebutuhan Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil;

- g. Menghimpun bahan–bahan petunjuk teknis pengelolaan data dan informasi;
- h. Melakukan pemantauan, evaluasi dan pengendalian terhadap pengelolaan data dan informasi
- i. Mengumpulkan, menghimpun dan mengelolah data yang berhubungan dengan catatan dan pemuktahiran data;
- j. Menyajikan hasil analisis data Kependudukan Pencatatan sipil secara on line dalam kerangka sistem informasi;
- k. Menilai prestasi kerja para kepala seksi dalam rangka pembinaan dan pengembangan karier;
- l. Melaksanakan pemantauan, pengendalian, evaluasi serta menyusun laporan hasil pelaksanaan program kerja;
- m. Melaksanakan kedinasan lain yang diberikan oleh atasan;

Seksi Pengelolaan dan Penyimpanan Data

- 1. Seksi pengelolaan dan penyimpanan data dipimpin oleh seorang kepala seksi yang mempunyai tugas pokok melakukan pengelolaan data dan penyimpanan data kependudukan;
- 2. Dalam menyelenggarakan tugas, kepala seksi penyimpanan data mempunyai fungsi;
 - a. Penyusunan program dan kegiatan seksi pengelolaan dan penyimpanan data;
 - b. Penyusunan program dan kegiatan seksi pengelolaan data dan penyimpanan data;
 - c. Pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, pengawasan, program, kegiatan pengelolaan dan penyimpanan data;

3. Rincian tugas kepala seksi pengelolaan data dan penyimpanana data sebagai berikut;
 - a. Menyusun rencana kerja tahunan untuk menjadi acuan dalam pelaksanaan tugas;
 - b. Membina, mengkoordinasikan dan melaksanakan pengelolaan penyimpanan data
 - c. Men gelolah pembuatan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP)
 - d. Melaksakan pengelolaan data kependudukan dan data pencatatan sipil sehingga bisa merupakan data yang akurat pemutakhiran data;
 - e. Melaksanakan penyimpanan data baik dalam bentuk elektronik maupun manual;
 - f. Melaksanakan pemantauan kegiatan, pengendalian dan evaluasi penyusunan laporan hasil pelaksanaan program dan kegiatan pengelolaan dan penyimpanan data;
 - g. Melaksanakan tugas kedinasan yang diberitahukan oleh pimpinan;

Seksi Informasi dan Penyuluhan

1. Seksi informasi dan penyuluhan dipimpin oleh seorang kepala seksi yang mempunyai tugas pokok merencanakan kegiatan, memberi petunjuk memberi tugas membimbing memeriksa dan membuat laporan tugas seksi informasi dan penyuluhan;
2. Dalam melaksanakan tugas, kepala seksi informasi dan penyuluhan mempunyai fungsi;
 - a. Penyusunan program dan kegiatan seksi informasi dan penyuluhan;

- b. Pelaksanaan program dan kegiatan seksi informasi dan penyuluhan;
 - c. Pembinaan, pengkoordinasian pengendalian, pengawasan pelaksanaan kegiatan seksi, informasi dan penyuluhan;
 - d. Pelaksanaan evaluasi program dan kegiatan seksi Informasi
3. Rincian tugas seksi informasi dan penyuluhan sebagai berikut;
- a. Melaksanakan rencana kegiatan pelayanan informasi dan penyuluhan;
 - b. Menyiapkan petunjuk pelaksanaan kegiatan pelayanan informasi dan penyuluhan;
 - c. Menyiapkan materi-materi sarana informasi yang tepat dalam rangka pembinaan dan penyuluhan kepada masyarakat;
 - d. Mendistribusikan pelaksanaan kegiatan kepada bawahan;
 - e. Melaksanakan inventarisasi dan pembinaan kelompok dalam rangka informasi penyuluhan kepada masyarakat;
 - f. Membuat laporan hasil kegiatan seksi informasi dan penyuluh sebagai bahan pertanggungjawaban;
 - g. Mengevaluasi pelaksanaan tugas bawahan;
 - h. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan;

Seksi Sarana dan Prasarana

- 1. Seksi sarana dan prasarana dipimpin oleh seorang kepala seksi
- 2. Dalam menyusun tugas, kepala seksi sarana dan prasarana mempunyai fungsi;
 - a. Penyusunan program dan kegiatan seksi sarana dan prasarana;
 - b. Pelaksanaan program dan kegiatan seksi sarana prasarana;

- c. Pembinaan, pengkoordinasian, pengendalian, pengawasan pelaksanaan kegiatan seksi sarana dan prasarana;
- d. Pelaksanaan evaluasi program dan kegiatan seksi sarana dan prasarana;
- 3. Rincian tugas kepala seksi sarana dan prasarana;
 - a. Mengumpulkan data tentang sarana dan prasana Kependudukan dan Pencatatan sipil
 - b. Menyiapkan bahan penyusunan rencana dan program sarana prasarana Kependudukan dan Pencatatan sipil;
 - c. Menyiapkan pedoman dan petunjuk kerja seksi sarana dan prasarana;
 - d. Membuat rencana dan program kerja seksi sarana dan prasarana Kependudukan dan Pencatatan sipil;
 - e. Melaksanakan koordinasi dengan unit kerja terkait dalam melaksanakan kegiatan;
 - f. Memberi bantuan teknis sarana dan prasarana Kependudukan dan Pencatatan sipil;
 - g. Melakukan pembinaan teknis dan koordinasi sarana dan prasarana di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil;
 - h. Memberi penyuluhan dan bantuan teknis kegiatan sarana dan prasarana Kependudukan dan Pencatatan sipil;
 - i. Mendistribusi pelaksanaan tugas kepada bawahan;
 - j. Membuat laporan kegiatan seksi sarana dan prasarana sebagai bahan evaluasi dan atau bahan pertanggung jawaban;
 - k. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh pimpinan;

Unit Pelaksanaan Teknis

Unit Pelaksanaan Teknis Dinas (UPTD) mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagai tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil sesuai dengan bidang tugasnya dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas dan koordinasi dengan Camat.